د. أيمن مساعدة (*)

د. علاء خصاونة (*)

خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة*

ملخص البحث

في ظل تنامي الوسائل التسويقية التي يستخدمها التاجر في الترويج إلى سلعه، كان لا بد من تدخل المشرع لحماية المستهلك في العقود المنزلية التي يبرمها المستهلك دون تفكير متأنٍ ودون أن يكون لديه متسع من الوقت للتأكد من رغبته بشراء هذه السلع التي يكتشف لاحقاً عدم ملاءمتها لاحتياجاته. ويصدق الأمر ذاته في حالة شراء المستهلك لسلعة عبر الانترنت يتبين لاحقا عدم ملاءمتها لاحتياجاته عند استلامه لها. يتناول هذا البحث دراسة حق المستهلك في العدول في هذه العقود لتجنب آثارها السلبية التي قد تلحق بالمستهلك.

وفي ظل خلو القانون الأردني من نص يقرر خيار الرجوع، تناقش هذه الدراسة مدى كفاية القواعد العامة في حماية المستهلك وما إذا كان هناك من ضرورة لتبني القانون الأردني لهذا الخيار. وللوصول إلى هذا الهدف تبين هذه

(*) أستاذ القانون المدني المشارك – كلية القانون – جامعة اليرموك – الأردن.
(*) أستاذ القانون المدني المساعد – كلية القانون – جامعة اليرموك– الأردن.
* أجيز للنشر بتاريخ ٢٠١٠/٦/١٤.

الدراسة الإطار القانوني لخيار الرجوع من حيث بيان أهميته ومبرراته ونطاقة وكيفية تطبيقه وتميزه عما يشتبه به من الأنظمة وتناقش أيضاً سبل ضمان عدم تعسف المستهلك باستعماله. وتنتهي هذه الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات الهادفة في مجملها إلى تبني خيار الرجوع في القانون الأردني ومعالجة ما يشوبه من قصور تشريعي في هذا المضمار.

المقدمة

قد لا يخفى على أحد ما وفرته وسائل الاتصال الحديثة من سرعة في إبرام الصفقات وتوفير في الجهد والنفقات مما أتاح للمستهلك فرصة التسوق في العديد من دول العالم من خلال شبكة الإنترنت. ولكن وعلى الرغم من وجود كل هذه الجوانب الإيجابية، كان لسرعة إبرام العقود الاستهلاكية أثره في حرمان المستهلك من فرصة إصدار قرارات مستنيرة. فغالباً ما يبني المستهلك قراره بالتعاقد عن بعد أو ما يعرف بعقود المسافة على وصف السلعة وصورتها المعروضة على الإنترنت. والجدير بالذكر أن الفكرة المتاحة من مجرد الأوصاف أو من صورة السلعة على شاشة الحاسوب قد لا تعطي للمستهلك تصورا كافيا يسمح له بإصدار قراره بناء على إرادة واعية ومستنيرة ولا بإعطاء الحكم الصحيح والدقيق عن السلعة، لأن الفكرة المستقاة من هذه الصورة عادة ما تكون محاطة بكثير من وسائل الدعاية والإغراء المبالغ فيها مما قد يؤدي بالمستهلك إلى الندم على الدخول في مثل هذه العلاقات التعاقدية والرغبة بالعدول عنها بأقل الخسائر الممكنة.

وقد لا تكون بيوع المسافة هي الدافع الوحيد لتطوير آليات قانونية حديثة لحماية المستهلك. فمنذ عقود من الزمن لجأ العديد من التجار إلى الوصول إلى المستهلك بمنزله أو مكان عمله من أجل إقناعه بالسلع أو الخدمات التي يقدمونها من خلال ما يُعرف بالعقود المنزلية. ففي هذه العقود يلجأ التاجر إلى استخدام وسائل تسويقية عديدة بهدف بيع سلعته دون منح المستهلك الفرصة الكافية للتأمل في العقد وتقدير مدى حاجته للسلعة المعروضة مما يؤثر على إرادته وعلى قراره بإبرام مثل هذا النوع من العقود. فالمستهلك في هذه الحالة قد لا يتأتى له الوقت الكافي للتفكير في العقد أو السلعة التي تعرض عليه، وقد يتعرض إلى ضغط معنوي(١) يدفعه إلى شراء سلعة يكتشف لاحقاً بأنها لا تناسب احتياجاته.

من هنا برزت الحاجة إلى حماية المستهلك من المخاطر التي قد يصادفها جراء إبرامه لعقد ما عن بعد أو بطريقة البيع بالمنزل. مما دفع المشرع في العديد من الدول إلى محاولة إيجاد وسائل قانونية مناسبة لحماية المستهلك بالنظر إلى عجز القواعد العامة عن توفير الحماية الكافية للمستهلك. وكان من هذه الوسائل إعطاء المستهلك مهلة للتفكير والتروي يكون للمستهلك خلالها خيار التحلل من العقود التي أبرمها وبإرادة منفردة إذا اتضح أن السلع محل العقد لا تلائم احتياجاته، وهو ما يسمى بخيار الرجوع عن العقد موضوع هذه الدراسة.

وفي ظل عدم تبني القانون الأردني لهذا الخيار برزت أهمية هذه الدراسة في تقييم مدى كفاية القواعد العامة لحماية المستهلك في منحه خيار التحلل من العقد في

(1) Rzepecki N., Droit de la consommation et théorie générale du contrat, Presses Universitaires d'Aix de Marseille, 2002, p.80.

بيوع المسافة والبيوع المنزلية. فالعقد شريعة المتعاقدين وبمجرد إبرام العقد فإنه يكتسب قوة ملزمة تمنع أي من الأطراف التحلل منه بإرادته المنفردة إلا في حالات محددة كوجود عيب في السلعة أو لاختلال إرادة الشخص بعيب من عيوب الرضا وهو ما قد لا يتوافر في كل الحالات. لذلك جاءت أهمية هذه الدراسة في تحديد مدى الحاجة إلى تبني خيار الرجوع في هذه البيوع في القانون الأردني من خلال مناقشة ما إذا كان هناك قصور في التشريع الأردني في معالجة هذا الموضوع في ظل خلو قانون المعاملات الالكترونية الأردني من أي نص يعالج هذا الموضوع أم يمكن الاكتفاء بالقواعد العامة المقررة في القانون المدني الأردني وخصوصا نظرية الخيارات المأخوذة من الفقه الإسلامي؟ كما تسعى هذه الدراسة إلى تحديد نطاق هذا الخيار وضمان عدم التعسف في تطبيقه. وللوصول إلى الهدف المنشود تسعى هذه الدراسة إلى الاستفادة من التشريعات المقارنة وبشكل خاص توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن بيوع المسافة(٢) (The Distance Selling Directive) وكذلك التوجيه الخاص بالبيوع المنزلية(٣) (The Doorstep Selling Directive).

يوجد خيار الرجوع في عدة أنواع من التعاملات في القانون المقارن منها عقود اقتسام الوقت وعقود الائتمان الاستهلاكي وعقود التأمين على الحياة وعقود المسافة وعقود البيع المنزلية. وسيقتصر موضوع هذه الدراسة على مناقشة خيار الرجوع في النوعين الأخيرين من العقود أي بيوع المسافة (Distance Sales) والبيوع المنزلية (Doorstep Sales) لشيوع استخدامها.

---

(2) Directive 97/7/ CE du parlement Européen et du Conseil Européen concernant la protection des consommateurs en matière de contrats a distance, Official Journal 1997, No. L 144/19.

(3) Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, Official Journal 1985, No. L 372/31.

جاءت هذه الدراسة في مبحثين، يتمثل الأول في ماهية خيار الرجوع ومبرراته ونطاقه وكيفية ممارسته وآثاره، أما المبحث الثاني فيركز على تقييم هذا الخيار من خلال تحديد مصدره القانوني في التشريع المقارن ومناقشة ما إذا كانت القواعد العامة الهادفة إلى حماية إرادة المتعاقد تغني عن تبني خيار الرجوع في العقود في القانون الأردني. كما يناقش أيضاً ما إذا كان تبني مثل هذا الخيار سيفتح المجال لتعسف المستهلك في ممارسته. وتنتهي هذه الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات والتي نأمل أن تساهم في الوصول إلى تشريع عصري لحماية المستهلك يحاكي التطور المتسارع في وسائل الاتصالات وطرق التسويق المختلفة.

المبحث الأول
ماهية خيار الرجوع ونطاقه

يتعرض هذا المبحث لماهية هذا الخيار في ثلاثة مطالب، يتناول الأول مفهوم خيار الرجوع ومبرراته. أما الثاني فيتعرض لنطاق هذا الخيار سواء من حيث أطراف العقد أم محله. بينما يتناول المطلب الثالث كيفية استعمال هذا الخيار والآثار المترتبة على ذلك.

المطلب الأول
مفهوم خيار المستهلك بالرجوع ومبرراته

قد يختلط مفهوم خيار الرجوع مع غيره من التنظيمات القانونية التي تؤدي لفسخ العقود؛ من هنا يركز هذا المطلب في فرعه الأول على توضيح المقصود به لغايات هذه الدراسة وتمييزه عما يختلط فيه من الخيارات. بينما يتعرض الفرع الثاني لمبررات هذا الخيار.

الفرع الأول
مفهوم خيار الرجوع

يتمثل خيار الرجوع بحق المستهلك بإعادة النظر في العقد الذي أبرمه والعدول عنه خلال مدة محددة تختلف باختلاف محل العقد، ويتم برد المبيع واسترداد الثمن. وتستخدم عدة مصطلحات للتعبير عن هذا الخيار[٤] مثل مهلة التروي أو التفكير[٥] أو حق الندم[٦] أو حق العدول[٧]. وفضل بعض الفقهاء استعمال مصطلح إعادة النظر في العقود[٨] للدلالة على خيار المستهلك بالرجوع في العقد كونه يشمل إلى جانب حق المستهلك بالرجوع حقه باستبدال السلعة دون أن يرجع في العقد المبرم. وعلى الرغم من تعدد الأسماء فإننا نرى أنها تدل على مسمىً واحد وهو تمكين المستهلك من التحلل من العقد بإرادته المنفردة.

(٤) سرور، محمد شكري, التجارة الالكترونية ومقتضيات حماية المستهلك, مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية, دبي, ٢٦– ٢٨ نيسان ٢٠٠٣, ص ١٠١؛ إبراهيم، خالد ممدوح, حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية, دراسة مقارنة, الدار الجامعية, ٢٠٠٧, ص٢٦٦.

(٥) أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك, دراسة مقارنة بين قانون حماية المستهلك الإماراتي وتقنين الاستهلاك الفرنسي ومشروع قانون حماية المستهلك الأردني, مجلة دراسات – سلسلة علوم الشريعة والقانون, المجلد ٣٦, العدد ١, ٢٠٠٩, ص ١٩١؛ الجمال، مصطفى, السعي إلى التعاقد في القانون المقارن, منشورات الحلبي الحقوقية, ٢٠٠٢, ص ٢١٠.

(٦) بودالي، محمد, حماية المستهلك في القانون المقارن, دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي, دار الكتاب الحديث, ٢٠٠٦, ص ١٥٢؛ أبو الليل، إبراهيم, العقد غير اللازم, دراسة مقارنة معمقة في الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية, جامعة الكويت, ١٩٩٤, ص ٧٠.

(٧) صبيح، نبيل, حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية, مجلة الحقوق, الكويت, العدد ٢ السنة ٣٢، ٢٠٠٨, ص ٢١٦.

(٨) الزقرد، أحمد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مجلة الحقوق الكويت, العدد الثالث, السنة التاسعة عشرة, ١٩٩٥, ص ٢٠٧؛ مبروك، ممدوح, أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته, المكتب الفني للإصدارات القانونية, القاهرة, ص ٥٨٥.

من هنا عرف جانب من الفقه خيار الرجوع بأنــه سـلطة أحـد المتعاقـدين بالانفراد بنقض العقد والتحلل منه، دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخــر.(٩) كما يرى جانب من الفقه الفرنسي بأنه الإعلان عن إرادة مضادة يعتزم من خلالــه المتعاقد العدول عن إرادته وسحبها واعتبارها كأن لم تكن وذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل.(١٠)

وهنا يجب التمييز بين خيار الرجوع في العقد الذي يستلزم بالضرورة وجود عقد صحيح ولازم وبين مهلة التروي والتفكير السابقة على إبرام العقد.(١١) فبالنسبة لمهلة التفكير السابقة على إبرام العقد فإنها تأخذ عدة صور، مثال ذلــك أن يجبــر البائع على عدم سحب إيجابه خلال مدة معينة.(١٢) أما خيار الرجوع بعد إبرام العقد فإنه يمنح لصاحبه حق العدول عن إرادته خلال مدة محددة. وفي هــذا المجــال لا نتكلم عن حق المستهلك بالتفكير قبل إبرام العقد لا بل نعطيه خيار الرجــوع فــي

(٩) أبو الليل، إبراهيم, المصادر الإرادية للالتزام, العقد والإرادة المنفردة, جامعة الكويت, ١٩٩٥, ص٢٧٤.

(10) Mirabail S, La rétractation en droit privé français, LGDJ, p. 128.

(11) Rzepecki N., Droit de la consummation et théorie générale, op. cit, p. 84-s; Mirabail S, La rétractation en droit privé français, op. cit., p. 129.

(١٢) مثال ذلك أن يجبر البائع على عدم سحب إيجابه خلال مدة معينة مثل ما قرره قانون ١٣ تموز ١٩٧٩ الفرنسي بشان الإقراض الزراعي حيث يعطي المستهلك مدة ١٠ أيام من تاريخ تسلم مشروع القرض كمهلة كافية للتفكير في العقد.(١٢) كذلك قانون رقم ١٠ لسنة ١٩٧٨ الخاص بحماية المستهلك في عقود القرض والذي كرس التزام المقرض في المنقولات والخدمات بالإبقاء على العرض لمدة ١٥ يوماً.(١٢) أو أن يمنع المستهلك من إبداء قبوله قبل مرور مدة معينة مثل نص المادة ٣١٢ من قانون الاستهلاك الفرنسي والمتعلقة بالقرض العقاري. وكذلك ما يتصل بعقود التعليم بالمراسلة عن بعد مثل قانون ١٢ تموز ١٩٧١ حيث يجب أن تمضي مدة ٧ أيام بين استلام الطالب للعرض وتاريخ توقيعه. في هذه الحالات فإن تكوين العقد يؤجل حتى يستطيع المستهلك التفكير بروية. كما قد يعطى للمستهلك حق سحب قبوله خلال فترة معينة مثل قانون ٣ يناير ١٩٦٧ حيث يحق لمكتسب العقار تحت الإنشاء الانسحاب من عقد حجز العقار حتى الانتهاء من البناء. ففي جميع هذه الصور يمنح المستهلك مهلة للتفكير والتروي في العقد قبل إبرامه.

العقد المبرم سابقاً. حيث تقتضي حماية المستهلك وخاصة في عقود الانترنت والعقود المبرمة عن بعد والعقود المنزلية إيراد بعض الاستثناءات على مبدأ القوة الملزمة للعقود وذلك للمبررات الواردة في الفرع التالي من هذا المطلب.[١٣]

وقد يتشابه هذا النظام مع خيار التجربة[١٤] حيث يكون للمشتري بموجب هذا الخيار أن ينقض العقد إذا تبين له أن المبيع لا يلائم حاجاته أو رغباته.[١٥] فكل من خياري الرجوع والتجربة يمنح المستهلك فرصة التحلل من العقد بعد تسلم البضائع محل العقد.[١٦] كما أن كليهما ممنوح للمشتري دون البائع حيث يتقرر مصير العقد بناء على إرادة المشتري في استعماله الخيار بالرجوع أو الحق بالتجربة.[١٧] ويمكن أن يرد خيار التجربة في أي عقد بيع تتطلب طبيعة المبيع فيه التجربة[١٨] بينما يقتصر خيار الرجوع على عقود محددة بنص القانون يكون أحد أطرافها مستهلكاً والآخر تاجراً. لكن ذلك لا يمنع من ورود هذا الخيار في أنواع أخرى من العقود التي لم يرد ذكرها في القانون. فقد يتفق المتعاقدان على إيراد بند في اتفاقهم يعطي

(١٣) صبيح، نبيل, حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية, مجلة الحقوق, الكويت, العدد ٢ السنة ٣٢ يونيو ٢٠٠٨, ص ٢٢٥.

(١٤) البيع بالتجربة هو العقد الذي يكون للمشتري فيه حق تجربة المال المبيع خلال مدة معينة تحدد بالاتفاق.

(١٥) الشامسي، جاسم، عقد البيع في ضوء قانون المعاملات المدنية لدولة الإمارات العربية المتحدة, مطبوعات جامعة الإمارات العربية المتحدة, ١٩٩٨، ص ٣٤٨.

(١٦) الشامسي، جاسم، عقد البيع في ضوء قانون المعاملات المدنية, مرجع سابق، ص٣٤٣-٣٤٤.

(١٧) الشامسي، جاسم، عقد البيع في ضوء قانون المعاملات المدنية , مرجع سابق, ص٣٤٥؛ الحياري، أحمد، "عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الانترنت – دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي"، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، المجلد (١) العدد (٢)، ٢٠٠٩، ص١٣٣.

(١٨) الحياري، أحمد، "عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الانترنت, مرجع سابق ص ١٣٣, Bizeul, Le , télé- achat et le droit des contrats, thèse Paris, 1996., p.300.

المستهلك خيار الرجوع في العقد إذا توافرت شروط معينة، وبالتالي يصبح مصدر هذا الخيار هو العقد ذاته استناداً إلى مبدأ العقد شريعة المتعاقدين.

ولكن يجب ملاحظة أن المستهلك لا يكون في أغلب الأحيان في المركز الذي يمكنه من مفاوضة البائع لإدراج خيار التجربة في العقد المبرم بينهما. ولذلك فإنه لا بد من تدخل المشرع لحماية المستهلك بنص آخر يكفل للمستهلك خيار الرجوع في عقود معينة دون حاجة لاتفاق الأطراف عليه حيث إنه لا يمكن الاكتفاء في خيار التجربة الذي يجد مصدره القانوني في إرادة الأطراف. ولو كان مبدأ سلطان الإرادة كافياً في ذاته لحماية المستهلك لما كان هناك من حاجة إلى التقدم الملحوظ الذي نشهده حالياً في قوانين حماية المستهلك على المستوى الدولي.

وقد يتشابه أيضاً خيار الرجوع مع البيع بالعربون من حيث تمكين المشتري من أخذ فرصة للتروي والتدبر في العقد والحق في فسخ أو إمضاء العقد وبإرادة المتعاقد المنفردة.[19] فكل من خيار الرجوع والبيع بالعربون يتضمنان نفس الأثر الفاسخ عندما يمارس المتعاقد خياره بالرجوع في العقد دون إلزام المتعاقد بتبرير سبب عدوله عن العقد. ولكن العدول بمقتضى أحكام العربون يتضمن طابعاً مالياً لممارسة هذا الخيار، حيث يفرض استعمال الرجوع بموجب البيع بالعربون على المتعاقد أن يخسر مبلغ العربون إذا كان هو ممن دفعه أو أن يرد هذا المبلغ ومثله

(١٩) البيع بالعربون هو كل عقد يمنح للمتعاقدين أو لأحدهما وقتاً كافياً للتفكير في العقد بأن يسمح له بدفع مال معين ليدل على حق المتعاقد بتأكيد العقد أو على حقه بالعدول عنه. فإذا عدل من دفع العربون يفقده وإذا عدل من قبضه يرده ومثله. انظر السرحان، عدنان وخاطر، نوري، شرح القانون المدني, مصادر الحقوق الشخصية، دار الثقافة, ٢٠٠٥، ص ١٠٤؛ الشامسي، جاسم، عقد البيع في ضوء قانون المعاملات المدنية, مرجع سابق، ص١٢٦؛ الحياري، أحمد، "عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الانترنت, مرجع سابق، ص١٣٦. مبروك، ممدوح، أحكام العلم بالمبيع، مرجع سابق، ص ٦٠٢.

إذا كان هو من قبضه.(٢٠) بخلاف خيار الرجوع في بيوع المسافة والبيوع المنزلية الذي لا يتضمن دفع أي مبالغ نقدية باستثناء مصاريف رد البضائع. ويتصل خيار الرجوع – محل هذه الدراسة – بالنظام العام حيث قررت ذلك التشريعات المقارنة التي أخذت بخيار الرجوع. بينما يتقرر العدول بموجب البيع بالعربون بموجب اتفاق الأطراف فقط. وغني عن الذكر أن العربون يمكّن كلاً من طرفي العقد من العدول عنه على عكس الخيار بالرجوع المقرر لحماية المستهلك، حيث لا يستطيع سوى الأخير ممارسة هذا الخيار. ومن حيث المصدر فإن العربون يرد على العقود بشكل عام، أما خيار الرجوع القانوني المقرر لحماية المستهلك فهو محصور في أنواع محددة من العقود ورد النص عليها، مع أنه ليس هناك ما يمنع من أن يكون هذا الخيار مصدره الاتفاق، وبذلك فهو يقترب من العربون في هذا المجال.

الفرع الثاني

مبررات خيار الرجوع

لاشك أن الغاية الأساسية من تقرير خيار المستهلك بالرجوع عن بعض العقود هو حماية رضائه الحقيقي وضمان إرادة واعية ومستنيرة،(٢١) ويتحقق ذلك بواسطة إعطاء المستهلك فرصة كافية للتروي والتأمل في العقد الذي قد يكون أبرمه متسرعا بدون فكرة واعية وكافية عن المبيع. وفي ظل تطور طرق الاتصال الحديثة والتعقيد الذي شهده استخدام الوسائل التكنولوجية في إبرام العقود وبشكل

(٢٠) السرحان، عدنان وخاطر، نوري، مرجع سابق، ص ١٠٦، الشامسي، جاسم، عقد البيع في ضوء قانون المعاملات المدنية، مرجع سابق، ص ١٢٦؛ الحياري، أحمد، "عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الانترنت, مرجع سابق، ص١٣٦؛ مبروك، ممدوح، أحكام العلم بالمبيع، مرجع سابق، ص ٦٠٣.

(٢١) أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك, مرجع سابق، ص ١٩٢؛ حجازي، عبد الفتاح, حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت, دار الفكر الجامعي, ٢٠٠٦., ص ٤٢.

يجعل من الصعب على المستهلك العادي الإلمام بكل جوانب العملية التعاقدية التـــي يقدم عليها، أصبح ملحا توفير وسائل أكثر فعالية لحماية المستهلك. الحاجة إلى هذه الحماية تفاقمت في ضوء الرغبة بتمكين المستهلك من تكوين رضاء حر ومســـتنير بالنسبة للعقد الذي يبرمه. ولهذا يعد خيار الرجوع من النظام العــام(٢٢) لا يجــوز الاتفاق على خلافه وبالتالي لا يحق للمستهلك التنازل مسبقا عنه ولا يجــوز بــأي شكل من الأشكال تقييده.(٢٣)

لذلك يمكن القول بأن تقرير هذا الخيار جاء لحماية المســتهلك مــن الآثــار السلبية لتطور وسائل التسويق. فقد كان لبعض التقنيات المستخدمة في بعض العقود المبرمة مع المستهلك وخصوصا عقود البيع المنزلية(٢٤) أثر في حرمان المســتهلك من إعطاء قراره بإبرام العقد بناء على إرادة واعية ومستنيرة. ففي هذا النوع مــن العقود لا يكون أمام المستهلك فرصة للتأكد من صحة اختياره ومدى ملاءمة السلعة لاحتياجاته. فعلى الرغم من تمكن المستهلك من رؤية المبيع وبشكل كاف إلا أنه مع ذلك غالباً ما يتخذ قراره بشكل متسرع ودون ترو مما يبرر منحه خيار الرجــوع عن العقد.

(22) Article 6 of the Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, Official Journal 1985, No. L 372/31 states that "the consumer may not waive the rights conferred on him by this directive".

(٢٣) عبدالباقي، عمر, الحماية العقدية للمستهلك, رسالة عين شمس, ٢٠٠٤, ص ٧٧٠, Vebiest, La protection juridique du consommateur, Litec, 2002, Baillod R., Le droit de repentir , RTD civ, n 2, avril 1984, p. 237.

(٢٤) وعقد البيع بالمنزل نظمه المشرع الفرنسي قديماً في قانون ٢٢ ديسمبر ١٩٧٢ في المادة (٣) منه والتي أصبحت المادة ١٢١_٢٥ من قانون الاستهلاك الفرنسي حيث نصت على أن للعميل العدول في التعاقد بموجب خطاب موصى عليه بعلم الوصول يرسله خلال ٧ أيام شاملة أيام العطلة تحسب من تاريخ تقديم الطلب أو التعهد به وكل تنازل عن هذا الحق يعد باطلا.

وتتمثل هنا ضرورة حماية المستهلك في عدة عوامل تتمثل أولاً في صفة الاحتراف لدى التاجر، والذي يستخدم كل ما لديه من وسائل ضغط وإغراء لإقناع المستهلك بشراء السلعة المعروضة عليه. كما تتمثل في ضعف خبرة المستهلك والضغط الممارس عليه لدرجة قد تجبره على شراء ما لا يتطابق مع احتياجاته أو حتى ما يخرج عن نطاق اهتماماته وحاجاته، ومن ثم يندم على ذلك. في ظل هذه الظروف رأى المشرع في بعض الدول إعطاء المستهلك فرصة العدول عن العقود المبرمة بهذا الشكل. لهذا جاء خيار الرجوع لمنح المستهلك فرصة لإعادة النظر في قراره(٢٥) خلال مدة محددة حيث حددها التوجيه الأوروبي بشأن البيوع المنزلية بسبعة أيام على الأقل من تاريخ إعلام المشتري بخيار الرجوع.(٢٦) وهو ما فعله المشرع الفرنسي(٢٧) حيث لاحظ المشرع أن القواعد العامة قد لا تكفي لضمان إرادة واعية وغير متسرعة للمستهلك(٢٨) فهو أبرم عقدا بإرادة حرة لا تقع تحت مفهوم الإكراه التقليدي ولا حتى الغلط كما لم يتم ممارسة التدليس والغبن الفاحش في التعاقد معه. كما أن المبيع قد يخلو من العيوب مما يعني عدم إمكانية المستهلك من فسخ العقد الذي ندم على إبرامه. ولذلك كان لا بد من حمايته وإعطائه خيار الرجوع عن العقد الذي أبرمه متسرعاً بسبب إغراء المحترف للمستهلك للتعاقد معه في منزله أو مكان عمله حتى لو لم يكن رضاؤه معيبا بأي عيب من عيوب الإرادة.

---

(25) Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.6.

(26) Article 5/1 of the Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, Official Journal 1985, No. L 372/31.

(٢٧) قانون ٢٢ ديسمبر ١٩٧٢.

(٢٨) الزقرد، أحمد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ص١٨٣.

أما بالنسبة لبيوع المسافة، فعلى الأغلب يتعاقد المستهلك في هذه العقود على بضاعة لم يرها أو أنه رآها كصورة موجودة على شاشة الحاسوب أو التلفاز(٢٩) مما قد لا يمكنه من أخذ الفكرة المناسبة والوافية عن السلعة التي يريد شراءها. وفي محاولته للتحلل من العقد، قد لا يستطيع المستهلك الاستناد في ذلك إلى القواعد العامة الناظمة للتعبير عن الرضا إذا لم يكن قد تعرض إلى إكراه أو غلط أو تغرير (تدليس) وغبن فاحش عند إبرام العقد وأصدر قراره بناء على الصورة التي رآها، كما هو موضح في المبحث الثاني.(٣٠) هذه الصورة قد لا تعبر عن الحقيقة مما يوجب إعطاءه فرصة التراجع والعدول عن العقد الذي أبرمه في هذه الظروف.(٣١)

ويرى الكاتب Loos أنه بالإضافة إلى حمايته للمستهلك يهدف خيار الرجوع، الذي تبناه المشرع الأوروبي في التوجيه الخاص ببيوع المسافة، إلى تشجيع المستهلك إلى إبرام العقود العابرة للحدود عن طريق الشراء من دول الاتحاد الأوروبي المختلفة عبر الانترنت أو غيرها من وسائل الاتصالات؛ فخيار الرجوع جاء لتشجيع البيوع الاستهلاكية العابرة للحدود من خلال التعامل مع الجوانب السلبية للتعاقد عن بعد والمتمثلة بعدم رؤية المتعاقدين لبعضهما البعض في أغلب

(٢٩) خيال، عبد المعطي, التعاقد عن طريق التلفزيون, النشر الذهبي للطباعة, ٢٠٠٠ ,ص ٢؛ الزقرد، أحمد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ص ١٧٩ .Bizeul, Le , télé- achat et le droit des contrats, thèse Paris, 1996.p. 81, Calais – Auloy, Le droit de la consommation , 1992, Dalloz, p. 78.

(٣٠) بدر، أسامة حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر, الإسكندرية, ٢٠٠٥, ص٣١.

(٣١) يمنح خيار الرؤية المستهلك الذي لم يتمكن من رؤية المبيع عند المتعاقد حق إمضاء العقد أو فسخه لدى رؤية المبيع بعد ذلك. فهو لم يتمكن من رؤية المبيع وتقدير مزاياه ومساوئه حتى يتمكن من إصدار قرار صحيح وواع بالإضافة إلى الدور الذي قد تلعبه وسائل الدعاية والإعلان وما تمثله من إغراءات في دفع المستهلك للتعاقد واقتناعه بالسلعة المعروضة للبيع ومن ثم ندمه على ذلك.

الأحيان وصعوبة تأكد المستهلك من طبيعة السلع المعلن عنهـا ومـدى ملاءمتها لاحتياجاته.(٣٢)

المطلب الثاني
نطاق خيار المستهلك بالرجوع في العقد

منحت بعض التشريعات المقارنة خيار الرجوع للمستهلك في عدة أنواع مـن العقود التي يجمع بينها ضرورة توفير حماية خاصة للمستهلك. فالمعيار المتبع فـي تحديد نطاق خيار الرجوع لم يكن طبيعة العقد نفسه فحسب، بل هو أيضاً الظروف التي تم بها والهدف المقصود من منح خيار الرجـوع.(٣٣) وكرسـت التشـريعات المقارنة هذا الخيار في عقود اقتسام الوقت والإقراض والتعليم عن بعـد والتـأمين والبيع عن بعد والبيوع المنزلية. وبما أن هذه الدراسة تختص في النوعين الأخيرين من العقود فسنتطرق إلى توضيح المقصود بهما لغايات هذه الدراسة.

عرف التوجيه الأوروبي لبيوع المسافة هذه العقود بأنها أي عقد يتعلق بسـلع أو خدمات تم إبرامه بين مستهلك ومورد في ظل تنظيم يقدمه المورد للبيع أو تقديم خدمة عن بعد.(٣٤) كما عرف التوجيه الأوروبي ذاته المقصود بوسائل الاتصـال عن بعد بأنها أي وسائل تتم دون الحضور الطبيعي الآني بين المزود والمسـتهلك. وقد عرف قانون المعاملات الالكترونية الأردني في المادة ٢ منه العقد الالكتروني

(32) Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.8.

(33) Bosco. D, le droit de rétractation, mémoire Université d’Aix-Marseille, 1999, p.15. Merbail S, La rétractation en droit privé français, LGDJ, p.130.

(34) Article 2/1 of the EU Distance Selling Directive states that "For the purpose of this Directive 'distance contract' means any contract concerning goods or services concluded between a supplier and a consumer under an organized distance sales or service-provision scheme run by the supplier…".

بأنه الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل الكترونية كليا أو جزئيا . وعرف هذا القانون الوسائل الالكترونية بأنها تقنية استخدام وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو الكترومغناطيسية أو أي وسائل مشابهة في تبادل المعلومات وتخزينها.

أما بالنسبة لعقود البيوع المنزلية فإن هذا النوع من العقود يتطلب أن ينتقل البائع إلى منزل أو مكان إقامة أو مكان عمل المستهلك بهدف عرض بضائعه عليه مما يضفي عليه طابع الحث والإغراء لدرجة أن المستهلك قد يدفع إلى التعاقد دفعا بالرغم من عدم حاجته للبضاعة أو الخدمة المعروضة. وقد حصر التوجيه الأوروبي بشأن البيوع المنزلية خيار الرجوع في البيوع التي تتم خارج متجر البائع وخلال زيارة البائع إلى مكان عمل المستهلك أو منزله أو منزل مستهلك آخر غير المشتري طالما لم تتم هذه الزيارة بناء على طلب المستهلك المشتري.[٣٥]

تتمثل خصوصية نطاق خيار الرجوع عن العقد في أنه وبالرغم من أهميته فإنه لا يمكن أن يرد في كل أنواع العقود، ولا يمنح لأي شخص بدون ضوابط نظراً لطبيعته التي تشكل استثناء على مبدأ القوة الملزمة للعقود الذي يلزم الأطراف بتنفيذ العقود التي أبرموها بإرادتهم الحرة على عكس خيار الرجوع الذي يمنح المستهلك فرصة التحلل من العقد بإرادته المنفردة.[٣٦] لذلك فإن تحديد نطاق هذا

(35) Article 1/1 of the Doorstep Selling Directive states that "This directive applies to contracts under which a trader supplies goods or services to a consumer and which are concluded: - during an excursion organized by the trader away from his business premises, or - during a visit by a trader (i) to the consumer's home or to that of another consumer; (ii) to the consumer's place of work; where the visit does not take place at the express request of the consumer."

(36) In Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, the writer, at p.3, states that the "right of withdrawal gives the consumer the right to unilaterally go back on his decision to conclude a contract. As such, it is a far-reaching instrument, protecting one party from another party by restricting the binding nature of the contract. It is, therefore, at odds

الخيار يقتضي تحديد الأشخاص الذين يحق لهم التمتع بهذا الخيار وهو النطاق الشخصي كما يستلزم أيضاً تحديد طبيعة محل العقد الذي يرد عليه خيار الرجوع.

فالنطاق الشخصي لخيار الرجوع يتمثل بصفة المتعاقدين التي تلعب دوراً مهماً في تحديد نطاق تطبيق خيار الرجوع الذي يقتصر تطبيقه على العقود المبرمة بين التجار والمستهلكين. وذلك يتضح من استقراء نصوص القانون المقارن التي قررت خيار الرجوع في العقد، حيث يلاحظ أن التطبيقات الموجودة في هذه التشريعات جاءت كلها بهدف حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية من مستهلك أو طالب علم أو أي شخص يرغب بالحصول على الائتمان الخ. إذا إن من نافلة القول أن المستفيد من خيار الرجوع في العقد هو المستهلك المشتري فيما يتصل ببيوع المسافة أو البيوع المنزلية.

ولكن هل يشمل هذا الخيار المستهلك المحترف أم يقتصر على المستهلك العادي؟[٣٧] يرى بعض الفقهاء أن منح هذا الخيار للمستهلك العادي وللمحترف على

with the principle of *pacta sunt servanda*, which is commonly regarded as one of the pillars of contract law. That principle maintains that when parties have concluded a contract, they are bound to uphold their word and are required to perform their part of the contract. The right of withdrawal appears to affect the binding force of a contract in its core."

(٣٧) يلاحظ اختلاف التشريعات في تحديد من هو المستفيد من خيار الرجوع عن العقد. فبعضها جاء عاما ولم يميز بين المشتري المستهلك والمشتري المحترف حيث يمكن أن يدخل تحت مفهوم المشتري في المادة ١٢١-١٦ من قانون الاستهلاك الفرنسي كل شخص طبيعي أو معنوي محترفا أو غير محترف بينما قصر بعضها الآخر خيار الرجوع عن العقد على المستهلك فقط فقد جاء التوجيه الأوروبي أكثر تحديدا وقرر في المادة ٢ منه ان هذا التوجيه ينطبق على العلاقات بين المزودين والمستهلكين. انظر Pizzio, Code de la consommation, Montchrestien, 1995, p. 125 ؛ أحمد الزقرد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ٢١١ Paisant, n 14 , J. Huet, Télématique, protection des consommateurs: télé-achat, D. info. 1988, p. 88.

حد سواء يؤدي إلى بعض الاضطراب ومنح الحماية لمن لا يستحقها[٣٨] فكيف نمنح مهلة التروي للمشتري المحترف الذي كان عليه أن يتفكر ويتدبر جيداً قبل الإقدام على الصفقة نظراً لمهنيته. كما أن الخيار منح للمستهلك نظراً لضعفه وقلة خبرته وهو ما لا يتوفر في المحترف المهني. ونحن نميل إلى هذا الرأي نظراً لأن خيار الرجوع قد منح للمستهلك نظراً للحماية الخاصة التي افترض المشرع أنه في حاجة إليها لمواجهة وسائل التسويق الحديثة التي يتبعها التجار والمحترفون، أما إذا كان المستهلك محترفاً، فلا نرى من ضرورة لمنحه مثل هذه الحماية.

ولقد كانت مسألة تحديد مفهوم المستهلك وتمييزه عن المحترف مثار بحث وجدل في الفقه والقضاء. و لتحديد هذا المفهوم أهمية بالغة، ذلك أنه تبعاً لتحديد المقصود به يمكن للشخص أن يستفيد من القواعد المقررة لحماية المستهلك، ومن بينها خيار الرجوع الذي تقرره أغلب تشريعات حماية المستهلك.[٣٩] ولم تجمع التشريعات المختلفة على تعريف محدد للمستهلك. فقد عرف توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن بيوع المسافة والبيوع المنزلية المستهلك بأنه كل شخص طبيعي يبرم عقدا من تلك التي تخضع لهذا التوجيه لأغراض لا تدخل في مجال نشاطه التجاري أو المهني.[٤٠] أما بالنسبة إلى تقنين الاستهلاك الفرنسي فقد عرفت المادة

(٣٨) مبروك، ممدوح, أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته, مرجع سابق ص ٥٨٨:
Bihl, La vente par, correspondence, Gaz. Pal, 1974, doct, p. 533, Bizeul, Le télé-achat et le droit des contrats, these Paris, 1996., p. 62 , Calais- Auloy, Droit de la consommation, D. 92, n 85.

(39) Alkhasawneh Ala’eldin, L’obligation d’information dans les contrats informatiques, thèse Université de Reims, 2008, p.144.

(40) Article 2 of the distance selling directive and similarly Article 2 of the Doorstep Selling Directive state that "consumer means a natural person who… is acting for purposes which can be regarded as outside his trade or profession".

١/١٣٢ منه المستهلكين بأنهم الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون المنقولات أو الخدمات للاستعمال غير المهني. وأورد قانون حماية المستهلك المصري لسنة ٢٠٠٦ في المادة الأولى منه أن المستهلك هو كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص. كما عرفت المادة الأولى من القانون الاتحادي الإماراتي بشأن حماية المستهلك لسنة ٢٠٠٦ بأنه كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين. أما القانون اللبناني لسنة ٢٠٠٤ والخاص بحماية المستهلك فقد بين أن المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني. وكذلك الأمر فقد عرفت المادة الثانية من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني لسنة ٢٠٠٧ المستهلك بأنه مشتري السلعة أو الخدمة لغرض الانتفاع ويعتبر لأغراض هذا القانون كل مستفيد من السلعة أو الخدمة مستهلكاً.

ولقد تكفل الفقه والقضاء بمهمة تحديد مفهوم المستهلك. حيث نلحظ عدم الإجماع على هذا المفهوم بعدم تبني مفهوم واحد للإشارة للمستهلك. ففي هذا المجال نجد أن هنالك اتجاهين رئيسين، الأول يتبنى مفهوما ضيقاً ويتمثل بإعطاء معنىً دقيقٍ للمستهلك. أما الاتجاه الآخر فكان اتجاهاً موسعاً لمفهوم المستهلك. فقد اقترح بعض الفقهاء[٤١] مفهوماً ضيقاً للمستهلك، بحيث يعد مستهلكاً كل من يتصرف من أجل احتياجاته الشخصية أو العائلية. بينما يعد كل شخص يتعاقد من

(41) Calais – Aulouy, Steinmetz, Droit de consommation, op. cit., p. 8, J. Ghestin, Traite de droit civil, t2, Les obligations, Le contrat, La formation de contrat, 3 ed, L.G.D. J. 1993, p. 45.

أجل حاجاته المهنية أو غير الشخصية محترفاً مهنياً. يلاحظ على هذا المعيار أنـــه وإن بدا سهل التطبيق، بحيث يكفي تحديد الغاية من التصرف الذي يقوم به الشخص لإمكانية اعتباره مستهلكاً أو محترفاً، إلا أنه يبقى معيارا ضيقاً ولا يقبل دخـــول أي مجموعة أخرى في هذا النطاق. كما لا يتفق مع التطور القضائي والفقهي الحـــديث في هذا الشأن.[٤٢]

أما الاتجاه الآخر لتحديد المقصود بالمستهلك، فيتمثل بكل شخص يتصـــرف خارج نطاق تخصصه بحيث لا يمكنه الإحاطة بكل خصائص عملية التعاقد .لـــذلك فإن أي متعاقد يوجد في حالة الضعف وعدم العلم الذي يوجد فيـــه المســـتهلك وأي شخص يوجد في مركز ضعف بالمقارنة مع المتعاقد الآخر يعد مســـتهلكا بحاجـــة للحماية. بناء على ذلك فإن مفهوم المستهلك لا يقتصر على كل من يتصرف مـــن اجل حاجاته الشخصية أو العائلية، بل يمكن أن يشمل بعض المحترفين أو المهنيين في بعض الحالات[٤٣]. وفي نفس الاتجاه تبنى القضاء الفرنسي الحـــديث معيـــارا موسعا لمفهوم المستهلك يتمثل بغياب العلاقة المباشرة بين العقد المبـــرم والنشـــاط المهني للمتعاقد . فطالما هنالك علاقة مباشرة بين العقد والنشاط المهنـــي للمتعاقـــد كان من غير الممكن اعتبار الشخص مستهلكا ولا يستفيد بالتالي مـــن النصـــوص المقررة لحماية المستهلك. بالمقابل إذا لم توجد علاقة مباشرة بـــين العقـــد ونشـــاط المتعاقد اعتبر هذا الأخير بمثابة المســـتهلك وأمكـــن لـــه أن يســـتفيد مـــن تلـــك

(42) N. Rzepecki, Droit de consommation, op. cit., p. 327.
(43) Larroumet. C., Droit civil, Les obligations, Le contrat, tome 3 , Economica, 2007, p. 346 , Mainguy. D, Contrats spéciaux, 5 ed, Dalloz, 2006 , p. 131.

النصوص.(٤٤) وتعد العلاقة مباشرة بين العملية و نشاط المتعاقد إذا كانت بطبيعتها تساهم في عملية الإنتاج أو التوزيع أو الاتجار بالنسبة للمنتجات أو الخدمات أو إذا كان العقد ضروريا ويدخل في ممارسة الشخص لنشاطه المهني.(٤٥)

ومع ذلك فإن هنالك جانباً من الفقه(٤٦) لا يتفق مع هذا المعيار، حيث يرى أن اعتبار المحترف الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه بمثابة المستهلك نظرا لغياب العلاقة المباشرة بين العقد المبرم منه والنشاط الذي يمارسه، أمــر تعــوزه الدقــة ويجب أن يتم ضبطه. ذلك أن مجرد تعاقده من أجل حاجات مهنته ولو كــان ذلــك خارج نطاق تخصصه يفرض عليه أن يكون أكثر يقظة وحــذرا مــن المســتهلك العادي، ولذلك لا يجب معاملته بنفس المعاملة التي يحظى بها المستهلك؛ لأنه متعود على إبرام هذا النوع من العقود. من جانبنا لا نرى فائدة من إعطاء المتعاقد الحــق بالحماية إذا كان يمتلك كل العناصر اللازمة للإحاطة بعملية التعاقــد ومخاطرهــا. لذلك إذا كان الشخص لديه من المعرفة ما يسمح بتقدير مزايــا وعيــوب الشــيء المتعاقد عليه بدون صعوبات ولو كان ذلك خارج تخصصه فلا يجــوز أن يتمتــع بالحماية الخاصة المقررة للمستهلك.

---

(44) Civ 1, 30 juin 1996, D., 1996, 228. JCP, G, 1996, I, 3929. Civ 1, 5 Mars 2002, Contrat. Concurrence. Consommation, 2002 comm.14, Bull, Civ, No.78, p. 60, Civ 1, 18 mars 2002, No. 03-10.327. Contrat. Concurrence. Consommation, mai 2004, p.19.

(45) Mazeaud D., L'attraction de droit de consommation, RTD Com, 1998, p. 95. N. Rzepecki, Droit de consommation et théorie générale du contrat, op. cit., p. 342, C. Noblot, La qualité du contractant comme critère légale de protection, L.G.D.J., 2002., p. 320.

(46) A. Aboukorin, L'obligation de renseignement et de conseil dans l'exécution des contrats , thèse Dijon , 1989, p. 239, S. Voisin, Les obligations du vendeur informaticien, EXPERTISE des systèmes d' informations, Mai 2004, p 186.

بالإضافة إلى دور صفة المتعاقدين في تحديد نطاق خيار الرجوع فإن لطبيعة المال محل العقد دور مهم في تطبيق هذا الخيار حيث قررت التشريعات التي تبنت هذا الخيار للمستهلك بعض الاستثناءات بالنظر إلى طبيعة محل العقد.[٤٧]

ويشمل هذا الخيار المنقولات دون العقارات نظراً لأن الشكلية المطلوبة في عقود بيع العقارات تمنح المشتري فرصة كافية للتفكير والتدبر في الصفقة.[٤٨] كذلك قد يبدو أن هذا الخيار لا يشمل السلع الاستهلاكية سريعة التلف وذلك لعدم التمكن من ردها. بالرغم من ذلك فان كون السلعة سريعة التلف لا يمنع من تقرير هذا الخيار للمستهلك، إذ يمكن إعادتها وردها إذا لم تكن قد تلفت بعد، بالتالي يكون خيار الرجوع قد نشأ و أمكن ممارسته. فإذا تعرضت السلعة للتلف فإن خيار الرجوع هو الذي يسقط ولن يعود بالإمكان ممارسته لتعذر رد المال بالحالة التي تم استلامه عليها. كما لا يشمل السلع الاستهلاكية المنتجة بناء على طلب المستهلك ورغبته الشخصية.

وتجدر الإشارة إلى أن التوجيه الأوروبي يتضمن نطاقاً واسعاً لخيار الرجوع، فهو يشمل كل العقود المبرمة عن بعد سواء تعلقت بسلع أو بخدمات.[٤٩] ولكن

(٤٧) شرف الدين، أحمد, عقود التجارة الالكترونية, تكوين العقد وإثباته, بدون ناشر, ٢٠٠١, ص ١٤٨. انظر أيضاً عبابنه، علاء, حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة, مجلة أبحاث اليرموك, مجلد٢٣، عدد٤، ٢٠٠٧، ١٤٩٩، ص ١٦؛ بدر، أسامة, حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني, مرجع سابق, ص ٢١١.

(٤٨) عبابنه، علاء, حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة, مرجع سابق, ص ١٥ , ممدوح مبروك, أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته, مرجع سابق, ص ٥٨٨؛ الزقرد، أحمد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ٢١٠
Bizeul, Le télé- achat et le droit des contrats. Op cit., p. 60, Paisant, op. cit, n 11.

(٤٩) حيث يقرر التوجيه الأوروبي أن خيار العدول لا يمكن ممارسته في الحالات التالية: ١- عقود تقديم الخدمات التي يبدأ تنفيذها بموافقة المستهلك قبل انتهاء مدة إلى ٧ أيام؛ ٢- العقود التي يحدد ثمنها بناء على سعر السوق المالي؛ ٣- عقود تقديم التسجيلات الصوتية

بالنظر إلى المادة ٣/٦ من التوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسافة وكذلك المادة ٢/٣ من التوجيه الأوروبي بشأن البيوع المنزلية نلاحظ أنه قد تم استبعاد بعض المعاملات من خيار الرجوع. فالمستهلك لا يجوز له العدول في العقود المتصلة بأداء الخدمات التي بدأ تنفيذها بالاتفاق مع المستهلك قبل نهاية مدة الخيار وهي ٧ أيام، وكذلك الأمر فيما يتصل بعقود توريد المنتجات المصنعة حسب مواصفات المستهلك ورغباته الخاصة. ويستثنى من نطاق خيار الرجوع أيضاً العقود المتعلقة بتوريد أموال لأداء خدمات تعتمد أسعارها على تقلبات الأسواق المالية.

أما قانون الاستهلاك الفرنسي فلا يعطي خيار الرجوع إلا بالنسبة للسلع وكذلك فيما يخص عقود البيع فقط.[٥٠] ويمكن الإشارة هنا إلى أن القانون التونسي

أو الفيديو أو البرامج الحاسوبية التي تم فض ختمها عن طريق المستهلك؛ ٤- بيع الجرائد، أو الأسبوعيات أو المجلات؛ ٥- البضائع المصممة حسب احتياجات المستهلك الخاصة أو التي بطبيعتها لا يمكن إعادة إرسالها بالبريد لأنها سوف تتلف بسرعة؛ ٦- خدمات المراهنة والحظ.

(٥٠) يرى بعض الفقهاء أنه يجوز تقرير الخيار في العقود التي يكون محلها تقديم الخدمات؛لأن الحكمة من الخيار تتوافر هنا أيضا. انظر أحمد الزقرد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ٢١٠ , محمود خيال, التعاقد عن طريق التلفزيون, مرجع سابق, ص ٦٤؛ محمد خليفة, البيع عبر الانترنت وحماية المستهلك في ضوء قانون المعاملات الالكترونية البحريني, مجلة الحقوق البحرين, المجلد الخامس, العدد الأول, ٢٠٠٨, ص ٦٤. أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك, مرجع سابق, ص١٩٢ Bizeul, Le télé- achat et le droit des contrats. op cit, p. 62, Savatier, La vente de services, D. 1971 . chron, p. 223.) ولم يتضمن القانون الفرنسي رقم ٨٨-٢١ بشأن عمليات البيع عن بعد العقود التي ترد على الخدمات (انظر أسامة أبو الحسن مجاهد, خصوصية التعاقد عبر الانترنت, دار النهضة العربية, القاهرة, ٢٠٠٠, ص ٦٤, غازي أبو عرابي, حماية رضاء المستهلك, مرجع سابق, ص ١٩٢) أما التوجيه الأوروبي لسنة ١٩٩٧ شمل الخدمات بحيث أتاح للمستهلك خيار العدول حتى في العقود الواردة على الخدمات وذلك في المادة السادسة منه. كما أن التوجيه الأوروبي لسنة ٢٠٠٢ الخاص بالتسويق عن بعد للخدمات المالية الممنوحة للمستهلكين منح المستهلك خيار الرجوع عن العقد خلال مهلة أربع عشرة يوما من تاريخ إبرام العقد. كما أن هذه المدة قد تصل إلى ٣٠ يوما فيما يخص العقود عن بعد المتعلقة بالتأمين على الحياة من تاريخ علم المستهلك بإبرام العقد. كذلك فقد قرر مشروع قانون التجارة الالكترونية المصري في المادة ٢٠ منه على انه مع عدم الإخلال بأحكام الضمان القانونية والاتفاقية يجوز للمستهلك أن يفسخ العقد المبرم الكترونيا خلال الخمسة عشر يوما التالية على تاريخ تسلمه للسلعة أو من تاريخ التعاقد

قد جاء بحكم مماثل حيث قرر الفصل ٢٩ من قانون ٩/آب/٢٠٠٠ التونسي الخاص بالمبادلات والتجارة الالكترونية أنه لا يمكن للمستهلك أن يمارس خيار الرجوع في بعض العقود.(٥١) (٥٢)

على تقديم الخدمة وذلك بدون حاجة إلى تقديم أية مبررات. مما يعني أن مشروع القانون المصري قد قرر ثبوت حق المستهلك بالعدول عن العقد فيما يتصل بالعقود الواردة على الخدمة كما ميز بين العقود المنصبة على الخدمات وتلك المنصبة على السلع فيما يتصل بوقت سريان خيار الرجوع .

(٥١) نص الفصل ٢٩ من قانون ٩/آب/٢٠٠٠ التونسي الخاص بالمبادلات والتجارة الالكترونية على الحالات التي لا يمكن فيها ممارسة خيار الرجوع وهي ١- عندما يطلب المستهلك توفير الخدمة قبل انتهاء مدة العدول؛ ٢- إذا كانت المنتجات قد قدمت للمستهلك حسب رغباته الشخصية أو منتجات لا يمكن إعادة إرسالها أو قابلة للتلف؛ لأنها ستتلف خلال مدة العدول فلا فائدة من ردها بعد ١٠ أيام؛ ٣- فيما يخص التسجيلات السمعية أو البصرية أو البرامج إذا تم نزع الأختام عنها؛ ٤- شراء الصحف والمجلات والدوريات لأنها تفقد قيمتها بعد مرور مدة العدول.

(٥٢) ومن الملاحظ أنه على الرغم من أن التشريعات المقارنة تميل نحو منح المستهلك خيار الرجوع في العقود التي تتم عن بعد إلا أن هذه التشريعات لم تتفق فيما يخص طبيعة المال محل العقد وهل يشمل خيار الرجوع في العقود التي يكون محلها منتجات أم يمتد ليشمل الخدمات. فهناك اتفاق إلى حد كبير على أن خيار الرجوع يشمل المنتجات (محمد خليفة, البيع عبر الانترنت, مجلة الحقوق, البحرين, ٢٠٠٨, ص ٦٤, محمود خيال, التعاقد عن طريق الانترنت, مرجع سابق, ص ٦٥, محمد بودالي, مرجع سابق, ص ١٥٣, أحمد الزقرد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ص ٢١٠ S. Mirbail, La rétractation en droit privé, op. cit, p. 198, Paisant, op. cit, n 11, Bizeul, Le télé- achat et le droit des contrats, op. cit., p.59) وقد اتفقت على ذلك مختلف التشريعات المقارنة التي عالجت الموضوع. وبالنسبة لقانون حماية المستهلك المصري فقد عرف المنتجات بأنها السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص وتشمل السلع المستعملة التي تم التعاقد عليها من خلال المورد. فالقانون المصري شمل السلع والخدمات في آن واحد كما قرر أن هذه المنتجات قد تقدم من احد أشخاص القانون الخاص أو العام. أما القانون اللبناني بشان حماية المستهلك لسنة ٢٠٠٤ فقد ميز بين السلع والخدمات حيث عرف السلعة بأنها كل مال غير منقول وكذلك الأموال المنقولة سواء كانت غذائية أو طبيعية محولة أو مصنعة. أما الخدمة فهي كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو فكري وذلك أيا كان الوصف المعطى له من المحترف والمستهلك. وهو ما فعله أيضا المشرع الإماراتي في القانون الاتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ حيث عرف السلع بأنها كل منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي بما في ذلك العناصر الأولية للمواد الداخلة في المنتج . أما الخدمات فقد عرفها بأنها كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر. كذلك الأمر بالنسبة للقانون التونسي حيث عرفه بأنه كل خدمة أو منتج طبيعي أو فلاحي أو حرفي أو صناعي مادي أو لا مادي . أما مشروع قانون حماية المستهلك الأردني فلم يعرف المنتجات أو الخدمات

المطلب الثالث
استعمال خيار الرجوع والآثار المترتبة عليه

لا شك أن خيار الرجوع يبقي العقد محاطاً بحالة الشك وعدم الاستقرار ويتمثل ذلك في أن العقد يبقى عرضة للفسخ،(٥٣) فهو عقد غير لازم وللمستهلك العدول عنه بإرادة منفردة خلال فترة العدول.(٥٤) ولكن خيار الرجوع لا يمنع البائع من تنفيذ العقد من جانبه، فالبائع غير ملزم بانتظار قرار المستهلك حتى ينفذ التزامه ويستطيع خلال فترة الخيار تسليم الشيء المبيع. وتنبغي الإشارة إلى أنه ليس هناك من شكل محدد للعدول ولكن على المشتري إعلام البائع برغبته بالعدول بطريقة معقولة.(٥٥) فلم يتطلب أي من توجيهي الاتحاد الأوروبي بشأن بيوع المسافة والبيوع المنزلية شكلاً خاصاً لممارسة خيار الرجوع، فهو قد يتم بشكل صريح أو ضمني(٥٦) وقد يتم الاتفاق على ذلك بين المتعاقدين.(٥٧)

بل جاء صامتا في هذا المجال. كذلك الأمر فيما يخص القانون البحريني فلم يقم بتعريف المنتجات أو الخدمات.

(٥٣) أبو الليل، إبراهيم, العقد غير اللازم, مرجع سابق, ص ٢٥٥؛ أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك, مرجع سابق, ص ١٩٨.

(٥٤) ركز المشرع الفرنسي في المادة ١٢١– ٢٦ من قانون الاستهلاك الفرنسي على ضرورة أن لا يقوم المستهلك بتنفيذ التزاماته قبل إعمال الخيار أو قبل انتهاء مدته حتى لا يؤثر ذلك على قراره بالعدول عن العقد كما أكدت المادة ٣١١ على منع تسجيل المستهلك الذي يستخدم هذا الحق ضمن قائمة سوداء قد تؤدي بشكل غير مباشر لمنع التجار من التعامل معه في المستقبل. انظر:

(Bosco D. , Le droit de rétractation, op. cit., p. 80).

(55) Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.17.

(56) Bradgate R., "The EU Directive On Distance Selling" (1997) 4 *Web Journal of Current Legal Issues.* Available at http://webjcli.ncl.ac.uk/1997/issue4/bradgat4.html

(٥٧) انظر صبيح، نبيل, حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية, مرجع سابق, ص ٢٢٦؛ عبد الباقي، عمر, الحماية العقدية للمستهلك, رسالة عين شمس, مرجع سابق, ص ٧٧٩؛ أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك , مرجع سابق, ص ١٩٨؛ مبروك، ممدوح, أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته, مرجع سابق, ص ٥٩٣. لكن المشرع الفرنسي خرج عن هذه القاعدة وأضاف استثناء اشترط به على البائع أن يرفق نموذجا خاصا للرجوع في

وأثناء مدة الخيار وقبل استعماله تكون ملكية المـــال قــد انتقلــت للمشـــتري وبالتالي فهو يملك التصرف به، ويعد ذلك إمضاء ضمنيا للعقــد. كمـــا أن خيـــار الرجوع لا يؤثر على انتقال تبعة الهلاك إذ تبقى محكومة بالقواعد العامـــة. ففـــي القانون المدني الأردني يقترن انتقال تبعة الهلاك كقاعدة عامة بالتسليم فـــإذا كـــان البائع قد سلم السلعة للمستهلك خلال فترة الخيار وهلك المال بيد المســـتهلك فـــإن الأخير هو من يتحمل تبعة الهلاك. أما إذا كان المال بيد البائع وهلـــك بيـــده فإنـــه يتحمل تبعة الهلاك.

وبممارسة خيار الرجوع فإن حالة الشك تنقضي(٥٨) فالعقد إما أن يكون قد تم إمضاؤه أو العدول عنه؛ فإذا كان المستهلك قد اختار إمضاء العقد خلال فترة الخيار فيكون العقد قد أصبح لازماً يجب تنفيذه من الطرفين وينقضـــي حـــق المســـتهلك بالخيار إلى الأبد. لذلك إذا أراد العدول عن العقد بعد ذلك لا بد أن يكون ذلك بحكم قضائي لأسباب لا تتعلق بخيار الرجوع أو باتفاق الطرفين. أما إذا كان المستهلك قد آثر العدول عن العقد فإن حالة الشك تنقضي أيضاً لكن بـــزوال الرابطـــة العقديـــة بأكملها، ويعتبر العقد كأن لم يكن ويعاد الحال إلى ما كان عليه قبل إبرام العقد.

العقد, بحيث ينبغي على المستهلك إذا أراد ممارسة خيار الرجوع أن يعبئ النموذج ويرده للبائع برسالة مسجلة بعلم الوصول، وذلك في المادة ٧ من قانون ١٩٧٢ بالنسبة لعقود البيع في المنزل والتي تم تنظيمها في المادة ١٢١-٢٤ من قانون الاستهلاك الفرنسي. (انظر محمد بودالي, مرجع سابق, ص ١٤٠

Rezpecki N, Droit de la consommation et théorie générale du contrat, op. cit., p. 101, Merbail S., La rétractation en droit privé français, op. cit., p. 114- 115. Calais – Auloy et Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 1996, 4 ed, n 98 (.

أما المشرع المصري فلم يسر على نهج المشرع الفرنسي ولم يتطلب وجوب إعداد نموذج خاص للتمكن من ممارسة خيار الرجوع في العقد.

(٥٨) أبو الليل، إبراهيم, العقد غير اللازم, مرجع سابق, ص٢٥٥.

وتتم ممارسة خيار الرجوع بإرادة المستهلك المنفردة دون الحاجة إلى اللجوء إلى القضاء أو الحصول على موافقة الطرف الآخر.[٥٩] وهذا ما يخالف بشكل صريح مبدأ القوة الملزمة للعقود الذي لا يسمح للمتعاقد بالتحلل من العقد بإرادته المنفردة.[٦٠] كما أن خصوصية هذا الخيار تتمثل في أن للمستهلك ممارسته دون مقابل،[٦١] فلا يحتاج المستهلك إلى دفع أية مبالغ نقدية في حال استعماله لخيار الرجوع فيما عدا مصاريف إعادة المبيع إلى البائع.[٦٢]

كما أن المستهلك غير مجبر على تبرير استعماله لخيار الرجوع عن العقد حيث يحق له الرجوع في العقد حتى لو كان المنتج أو السلعة تتوافق مع ما يريد ويخلو من أي عيب.[٦٣] وذلك بخلاف ما قرره المشرع المصري والقانون اللبناني، حيث اشترطت هذه القوانين أن يكون هناك عيب في السلعة أو عدم مطابقة السلعة لحاجات المستهلك حتى يستطيع ممارسة خيار الرجوع عن العقد. ولكن اشتراط تعيب المبيع لممارسة خيار الرجوع قد لا يضفي المزيد من الحماية التي تضفيها

(٥٩) خليفة، محمد, البيع عبر الانترنت وحماية المستهلك, مجلة الحقوق البحرين, مجلد ٥ , العدد ١ , ٢٠٠٨, ص٦٣

A. Benabent, Droit civil, Les contrats spéciaux, Montchestien, 4 ed, 1999, V. Christianos, Délai de réflexion, théorie générale et éfficacité de la protection de consommateur, D. 1993, p. 28.

(٦٠) صبيح، نبيل, حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية, مرجع سابق, ص ٢١٩.

Mousseron, La durée dans la formation des contrats, mélanges Jauffert, 1979, p. 519 .

(٦١) بودالي، محمد, مرجع سابق, ص١٤١ , Bosco D., Le droit rétractation, op cit, p. 80

(٦٢) وهذا ما أكدته المادة ١٢١- ١٦ والمادة ١٢١-٦٤ من قانون الاستهلاك الفرنسي.

(٦٣) إبراهيم، خالد ممدوح, حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية, مرجع سابق, ص ٢٦٧, أبو عرابي, غازي, حماية رضاء المستهلك , مرجع سابق, ص١٩٣؛ صبيح، نبيل, حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية, مرجع سابق, ص٢٢٥

Passa J., Commerce électronique et protection du consommateur, D. cahier de droit des affaires, 2002, p. 559 Paisant, JCP, 1988, I, 3350.

القواعد العامة، والتي تكفل للمستهلك إمكانية المطالبة بفسخ العقد بالاستناد إلى ضمان العيوب الخفية.

وقد منحت مختلف التشريعات للمستهلك خيار الرجوع عن العقد، وقررت أنه يحق له ممارسة هذا الخيار بطريقتين، فإما أن يكون للمستهلك حق استبدال البضائع بغيرها أو أن يطلب ردها واسترداد الثمن. وللمستهلك مطلق الحرية في الاختيار بين هاتين الوسيلتين. فللمستهلك بناء على الخيار الممنوح له في هذه العقود حق رد البضائع إلى البائع واستبدال غيرها بها أو رد البضائع واسترداد الثمن أي الرجوع في العقد كلياً.(٦٤) وإذا اختار المستهلك رد المبيع إلى البائع فعليه أن يرده بالحالة التي كان عليها وقت تسلمه. أما قانون حماية المستهلك المصري فقد أعطى للمستهلك حق استبدال السلعة المعيبة أو غير المطابقة أو أن يرد السلعة ويسترد الثمن دون أية تكاليف أو نفقات فلا يتم خصم أو احتساب مصاريف النقل.

وتجدر الإشارة إلى أن خيار الرجوع ينقضي في نهاية مدة الخيار فإذا انقضت مدة الخيار دون أن يستعمل المستهلك خياره بالرجوع ودون أن يفصح عن إرادته بإمضاء العقد أو العدول فيه فيعد سكوته هذا بمثابة اختيار لإمضاء العقد.(٦٥) أما إذا اختار المستهلك الرجوع في العقد فلا يستطيع بعد ذلك سحب هذا القرار.

---

(٦٤) هذا ما قررته المادة ١٢١-١٦ من قانون الاستهلاك الفرنسي والمادة ١ من قانون ٦ يناير ١٩٨٨ بشان البيع عن بعد. كما أن للمستهلك حق استعمال الطريقتين معاً. بحيث أنه قد يطلب استبدال البضائع خلال فترة السبعة أيام وعندما يتسلمها يقرر عدم حاجته لها فيلجأ إلى العدول عن العقد كلياً ورد البضائع إلى البائع واسترداد الثمن المدفوع. انظر خيال، عبد المعطي, التعاقد عن طريق التلفزيون, مرجع سابق, ص ٩٨, صبيح، نبيل, حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية, مرجع سابق, ص٢٢٥., الزقرد، أحمد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ص ٢١٣-٢١٤.

(٦٥) عبابنه، علاء, حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة, مرجع سابق, ص ٢٠ .

ويعد شرط المدة من أهم الشروط الواجب استيفاؤها في خيار الرجوع حتى نضمن فعاليته. ذلك أن خيار الرجوع يشكل مخالفة واضحة لمبدأ القوة الملزمة للعقود؛ لأنه يسمح للمستهلك بالتحلل من العقد المبرم بشكل صحيح بإرادة منفردة مما استدعى تحديده في مدة زمنية يختار المستهلك خلالها إمضاء العقد أو العدول عنه. لذا لا يجوز أن تكون المدة غير محددة أو طويلة حتى لا تدوم فترة الشك وحتى لا نبقى في حالة من عدم استقرار العقود والمعاملات.(٦٦) ولكن لا يجوز أن تكون مدة ممارسة الخيار قصيرة بشكل يحرم المستهلك من فرصة التروي والتأمل في الصفقة(٦٧) وبحيث يفقد خيار الرجوع مضمونه والهدف منه. فلقد قرر هذا الخيار لمنح المستهلك الفترة الكافية للتأمل والتفكير في الصفقة ولا شك أنه كلما قصرت تلك المدة كلما فقد المستهلك من فرصته للتروي في الصفقة.

حدد التوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسافة مدة العدول بسبعة أيام تبدأ من تاريخ تسلم البضائع. وتجدر الإشارة أن لالتزام البائع بإعلام المشتري بخيار الرجوع أثر مهم في احتساب تلك المدة. فمدة سبعة الأيام السابقة الذكر تصبح ثلاثة أشهر في حالة عدم وفاء البائع بالتزامه بالإعلام بخيار الرجوع. لكن إذا قام البائع بالوفاء بهذا الالتزام خلال الثلاثة الأشهر فإن مدة السبعة الأيام تبدأ من هذه اللحظة.(٦٨) وقد حدد أيضاً التوجيه الأوروبي بشأن البيوع المنزلية هذه المدة بسبعة

(٦٦) أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك , مرجع سابق, ص ١٩٨ , إبراهيم، خالد ممدوح, حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية, مرجع سابق, ص ٢٦٧ , Bosco D., Le droit de rétactation, op. cit., p. 73.

(٦٧) عبد الباقي، عمر, الحماية العقدية للمستهلك, رسالة عين شمس, مرجع سابق, ص ٧٨٢.

(٦٨) ويميز التوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسافة بين السلع والخدمات بحيث تكون المدة سبعة أيام بالنسبة للأموال وتحسب من تاريخ استلام المستهلك لها. أما بالنسبة للخدمات فيتم احتساب المدة من يوم إبرام العقد. ولقد حدد قانون ٦ يناير ١٩٨٨ بشان عمليات البيع عن بعد الفرنسي هذه المدة بسبعة أيام كاملة من تاريخ تسلم المبيع وحدد قانون حماية المستهلك المصري لسنة ٢٠٠٦ وفي المادة ٨ منه خيار الرجوع بـ ١٤ يوما من تاريخ تسلم البضائع. أما القانون التونسي للمبادلات والتجارة الالكترونية وفي المادة ٢٩ فقد قرر

أيام تبدأ من تاريخ إعلام البائع للمشتري بوجود خيار الرجوع في العقد. كما عرفت تعليمات الرجوع في العقد البريطانية مدة العدول بأنه "مدة السبعة أيام التي تبدأ من تاريخ إعلام المستهلك بحقه بالرجوع".(٦٩) لا بل إن هذه التعليمات اعتبرت الإخلال بالالتزام بإعلام المستهلك بخياره بالرجوع في العقد مجرماً ورتبت الغرامة كعقوبة على ذلك.(٧٠)

والمستهلك لا يتحمل أية نفقات جراء استعماله لخيار الرجوع مـا عـدا مـا يتصل بنفقات إرجاع البضائع حيث يلتزم المشتري بإعادتها إلى البائع.(٧١) ويجـب أن يتم إرسال البضائع وردها للمورد ضمن شروط تضمن سلامة البضـائع، لـذا يمكن للمورد أن يطلب رد البضائع بالغلاف الأصلي وضمن شروط نقل خاصـة. هذا ولم يحدد توجيهاً الاتحاد الأوروبي بشأن بيوع المسافة والبيوع المنزليـة مـدة يلتزم المستهلك خلالها بإعادة البضائع مما دعا إلى إدراج نص في مشروع التوجيه الأوروبي بشأن حقوق المستهلك يحدد هذه المدة بـ ١٤ يوماً من تاريخ إعلام البائع برغبة المستهلك بالعدول كما يمنح هذا المشروع البائع الحق بعدم إعادة الثمن إلـى المستهلك حتى يعيد الأخير البضائع أو يقدم دليلاً على إرساله لها.(٧٢)

انه يمكن للمستهلك العدول عن الشراء في مدة ١٠ أيام عمل تبدأ بالنسبة للمنتجات من تاريخ تسلمها وبالنسبة للخدمات من تاريخ إبرام العقد. وبالنسبة للقانون اللبناني لحماية المستهلك لسنة ٢٠٠٤ فقد اشترط وجود عيب في السلعة أو عدم مطابقتها للمواصفات ولم يحدد مدة لخيار الرجوع.

(69) Article 2 of "The Cancellation of Contracts made in a Consumer's Home or Place of Work etc." Regulations 2008.

(70) Article 17 of "The Cancellation of Contracts made in a Consumer's Home or Place of Work etc." Regulations 2008.

(٧١) وهو ما أكدته المادة ١٢١-٢٠-١ من قانون الاستهلاك الفرنسي.

(72) Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.22.

إذا استعمل المستهلك خيار الرجوع عن العقد فإن البائع يلتـزم بـرد الـثمن للمستهلك خلال مدة محددة. وقد حدد التوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسـافة هـذه المدة بثلاثين يوماً من تاريخ إعلامه برغبة المستهلك في العـدول. أمـا التوجيـه الأوروبي بشأن البيوع المنزلية فقد جاء صامتاً حول هذه المدة.(٧٣) ولا يوجـد مـا يمنع المستهلك من المطالبة بالفائدة القانونية في حال تأخر البائع في رد الثمن حيث نص القانون الألماني، على سبيل المثال، على ذلك صراحة.(٧٤) وتنبغـي الإشـارة هنا إلى أن بعض التشريعات، كما هو الحال في تعليمـات العـدول عـن العقـد البريطانية، تطلبت رد الثمن إلى المستهلك حال اختياره العدول عن العقـد وقبـل تسليمه البضائع إلى البائع، ولا يتحمل المستهلك تكاليف إعادة البضـائع ولا يلـزم بتسليمها خارج مكان عمله. ونرى أن هذا التشدد في حماية المستهلك قـد تشـجعه للرجوع في العقد ولو من قبيل التعسف في استعمال الحق، كما هو موضـح فـي المبحث الثاني.(٧٥)

المبحث الثاني
تقييم خيار المستهلك في الرجوع

يهدف هذا المبحث إلى بيان ما إذا كان هناك ضرورة قانونية لتبنـي خيـار الرجوع في التشريع الأردني أم يمكن الاكتفاء بالقواعد العامة الهادفة لحمايـة إرادة المستهلك. وللوصول إلى هذه الغاية لا بد من تحديـد المصـدر القـانوني لخيـار

(٧٣) حدد المشرع الفرنسي هذه المدة بـ ٣٠ يوماً من تاريخ إبلاغ المستهلك له بذلك (انظر Passa J., Commerce électronique, op. cit., p.559).

(74) Rott, Peter., "Harmonising Different Rights of Withdrawal: Can German Law serve as an Example for EC Consumer Law?" (2006) 7(12) *German Law Journal*, 1109, p.1122.

(75) Articles 10 & 13 of "The Cancellation of Contracts made in a Consumer's Home or Place of Work etc." Regulations 2008.

الرجوع في التشريع المقارن (المطلب الأول) ومن ثم مناقشة مدى كفاية القواعد العامة الهادفة إلى حماية إرادة المستهلك في القانون الأردني (المطلب الثاني). كما يناقش هذا المبحث ما إذا كان تبني هذا الخيار سيفتح المجال للمستهلك للتعسف في استعماله (المطلب الثالث).

المطلب الأول

المصدر القانوني لخيار المستهلك في الرجوع في التشريع المقارن

نظراً لخصوصية خيار الرجوع وطبيعته الاستثنائية فقد نظمته التشريعات الحديثة والتوجيهات الأوروبية الخاصة بحماية المستهلك والتجارة الالكترونية وله عدة تطبيقات في القانون الإنجليزي والفرنسي والمصري والسوري. أما القانون الأردني فلم ينظم هذا الخيار بنص صريح، ولكن يمكن أن نجد له بعض التطبيقات في الشريعة الإسلامية حيث يمكن ملاحظته في نظرية الخيارات في الفقه الإسلامي والتي تعد أكبر مثالٍ على خيار المستهلك في الرجوع في العقد، كما سنبينه لاحقاً.

وبالتالي فإنه يمكن أن يتم تقرير خيار الرجوع بموجب نص قانوني أو بموجب اتفاق أطراف العقد.(٧٦) ووجود مثل هذا الاتفاق أمر شائع في الكثير من العقود الاستهلاكية حيث يلجأ التاجر إلى منح مثل هذا الخيار كوسيلة تسويقية للسلعة التي يعرضها خصوصاً في عقود المسافة والتي يضطر فيها التاجر إلى استخدام وسائل تكسب المستهلك الثقة في السلعة المعلن عنها وقد يكون منح خيار الرجوع من أفضل هذه الوسائل.(٧٧)

(٧٦) شرف الدين، أحمد, عقود التجارة الالكترونية, مرجع سابق, ص ١٤٧
Merbail S., La rétractation en droit privé français, op cit, p. 113 .

(77) Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.3.

وبهذا تختلف أحكام خيار الرجوع المقرر بالاتفاق من تاجر إلى آخر سواء من حيث النطاق أم المدة التي يحق للمستهلك خلالها ممارسه خيار الرجوع عن العقد. ولكن في كل الأحوال يجب أن يكون الاتفاق على خيار الرجوع صريحاً واضحاً لا لبس فيه[٧٨] نظراً لما يترتب عليه من آثار تمكن أحد الأطراف من التحلل من العقد بإرادته المنفردة.

أما خيار الرجوع عن العقد المستند إلى نص القانون فقد منحته قوانين حماية المستهلك والتجارة الالكترونية للمستهلك في بيوع المسافة والبيوع المنزلية كاستثناء على مبدأ العقد شريعة المتعاقدين والقوة الملزمة للعقود. فعلى سبيل المثال اهتم المشرع الفرنسي وبعض التوجيهات الأوروبية بخيار المستهلك بالرجوع في العقد في عدة مناسبات. فقد نظمه قانون الاستهلاك الفرنسي في المادة ١٢١-٢٠ بمقتضى المرسوم ٢٣/ آب ٢٠٠١[٧٩] الذي بدوره جاء انسجاماً مع التوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسافة لسنة ١٩٩٧.[٨٠] وقد جاء في المادة الأولى من القانون الفرنسي بشأن بيوع المسافة لسنة ١٩٨٨[٨١] أنه في كافة العمليات التي يتم فيها البيع عبر المسافة فإن لمشتري المنتج خلال ٧ أيام كاملة تحسب من تاريخ تسلم الطلب الحق في إرجاعه إلى البائع إما لاستبداله أو لرده واسترداد الثمن دون أية نفقات من جانبه سوى مصاريف الرد. وهو ما أكدته المادة ١٢١- ٢٠-٢ من قانون الاستهلاك الفرنسي والتوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسافة. فحرصاً على سلامة العقود وعلى حماية المستهلك لجأ المشرع في فرنسا وفي عدة دول أخرى

(78) Merbail S., La rétractation en droit privé français, op cit, p. 113.
(79) Ordonance 23 Aout 2001, JO 25 aout 2001, p. 13645, Passa J., Commerce électronique et protection du consommateur, D. 2002, ch. 555, n 15.
(80) Directive 1997 sur les contrats à distance.
(81) Loi 6 janvier 1988 sur les contrats à distance.

إلى منح المستهلك فرصة كافية للتفكير في العقد لاتخاذ قراره في المضي في العقد أو العدول عنه من خلال استعمال لخيار الرجوع في العقد. ولم ينظم قانون حماية المستهلك المصري لسنة ٢٠٠٦ خيار الرجوع في العقد بهذه الصورة ولكنه تكلم عن حق المستهلك في رد البضائع المعيبة واسترداد الثمن خلال مدة ١٤ يوما من تاريخ تسلمها. فهذا الحق اقتصر على حالات وجود عيب أو على حالة عدم مطابقة السلعة للمواصفات ولم يعط المستهلك خيار الرجوع في العقد بشكل مطلق وبدون تبرير أو إبداء الأسباب كما فعل المشرع الفرنسي والتوجيه الأوروبي.

المطلب الثاني

هل تغني القواعد العامة الناظمة لحماية إرادة المتعاقد عن تبني تنظيم خاص لخيار المستهلك بالرجوع في العقد؟

نناقش في هذا المطلب مدى كفاية القواعد العامة في القانون المدني الأردني وأحكام الفقه الإسلامي الناظمة لحماية إرادة المتعاقد، وما إذا كان هناك حاجة فعلية لتبني خيار الرجوع في التشريع الأردني لإضفاء المزيد من الحماية للمستهلك.

بالرجوع إلى أحكام الشريعة الإسلامية والقواعد العامة في القانون المدني الأردني فإننا نستطيع الاستناد إلى نظرية الخيارات لتأسيس خيار الرجوع الممنوح للمستهلك. فقد جاءت أحكام الفقه الإسلامي بمعالجة راقية لرضاء المتعاقد وضمان إرادة مستنيرة وقد تمثل ذلك خصوصا في تبني هذه الأحكام والقوانين المستمدة منها لنظرية الخيارات التي تعطي للمتعاقد حق فسخ العقد خلافا لمبدأ القوة الملزمة للعقد في العديد من الحالات والظروف مثل خيار الشرط أو الرؤية أو المجلس الخ، حيث تهدف جميع هذه الخيارات إلى ضمان إرادة واعية ورضاء غير متسرع للمتعاقد.

فالحكمة من وراء تقرير خيار المتعاقد بالرجوع في العقد قد تكون لعدم تمكن المشتري من رؤية المبيع ولذلك منح خيار الرؤية، وقد يكون وجود عيب في المبيع مما يقضي بمنحه خيار العيب، وقد يكون الهدف هو تجنيب المشتري إعطاء رضاء متسرع غير واع وبالتالي أعطي خيار المجلس.

يقترب خيار الرجوع الاتفاقي من نظرية الخيارات الاتفاقية المقررة في أحكام الفقه الإسلامي والقانون المدني الأردني[٨٢] ومنها خيار الشرط. ذلك أن خيار الشرط وكما هو الحال في خيار الرجوع جاء للتيسير على الناس وتسهيل معاملاتهم.[٨٣] وهو في هذا يتفق مع خيار الرجوع الممنوح للمستهلك في التشريعات الحديثة في الحالة التي يكون فيها مصدره اتفاق الأطراف، وهو ما يلجأ إليه بعض التجار من إيراد خيار المستهلك بالرجوع في نماذج العقود التي يقدمونها للمستهلك وذلك بهدف التنافس والترويج لبضائعهم. فخيار الشرط يعطي المتعاقد وقتاً كافياً لدراسة العقد والتأمل والتفكير قبل المضي في تنفيذ العقد،[٨٤] وهو في هذا يتشابه مع خيار الرجوع عن العقد في أنه خيار يمنح صاحبه الحق في نقض العقد أو إمضائه خلال مدة محددة.[٨٥]

(٨٢) نص المشرع الأردني على الخيارات التي تشوب لزوم العقد في المواد ١٧٧-١٩٨ من القانون المدني الأردني.
(٨٣) السرحان، عدنان وخاطر، نوري, مصادر الحقوق الشخصية, مرجع سابق, ص ٢٢٩؛ أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك , مرجع سابق, ص ١٩٩.
(٨٤) الزحيلي، وهبة, الفقه الإسلامي وأدلته, ط ٣, ج ٤, دار الفكر سوريا, ١٩٨٩, ص ٢٥٤, الإمام محمد بن أحمد بن رشد الأندلسي, بداية المجتهد ونهاية المقتصد, تحقيق علي معوض وعادل عبد الموجود, دار الكتب العلمية, بيروت, بدون سنة نشر, ص ١٠١-١٠٢, أبو الليل، إبراهيم, العقد غير اللازم,, مرجع سابق, ص٦٤.
(٨٥) الحياري، أحمد، "عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الانترنت - دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي"، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، المجلد (١) العدد (٢)، ٢٠٠٩، ١٢١، ١٤١.

وخيار الشرط يثبت للبائع أو للمشتري أو لشخص آخر من الغير، ويرد هذا الخيار في العقود التي تحتمل الفسخ.[٨٦] وبموجب خيار الشرط المقرر لصالح المستهلك يصبح العقد غير لازم للمشتري، ويحق له الرجوع فيه بإرادته المنفردة دون تراض أو تقاض، وهو ما يتطابق مع فكرة خيار الرجوع المقرر بموجب اتفاق الطرفين.[٨٧] لكن بالرغم من التشابه بين النظامين فإن هناك عدة اختلافات بينهما، فالأصل أن خيار الشرط مقرر بموجب اتفاق بين الطرفين أما خيار الرجوع فيكرس بموجب اتفاق أو نص قانوني خاص كما أن خيار الشرط يثبت للمشتري أو للبائع أو لأحد من الغير أما خيار العدول فيمنح للمشتري المستهلك فقط فلا يمنح للبائع. كما أن الأصل أن الملكية تنتقل للمشتري في حالة خيار الرجوع بينما لا تنتقل الملكية للمشتري في العقود التي يكون فيها خيار الشرط للطرفين.[٨٨] وكما سبق الإشارة إليه في المبحث الأول، فإن المستهلك في معظم الحالات لا يكون في المركز التعاقدي الذي يمكنه من إدراج خيار الشرط في العقد، وبالتالي فإنه لا بد من النص على خيار الرجوع بنص آمر. فلو كان مبدأ سلطان الإرادة كافياً في حد ذاته لحماية المستهلك لما تدخل المشرع لتطوير آليات قانونية لحمايته والتي نشهدها على الصعيد الدولي في الوقت الراهن.

كما يقترب أيضاً خيار الرجوع في بيوع المسافة من خيار الرؤية. ففي عقود المسافة، يكون الهدف من خيار الرجوع هو حماية رضا المستهلك الذي لم يتمكن

(٨٦) السرحان، عدنان وخاطر، نوري, مصادر الحقوق الشخصية, مرجع سابق, ص٢٢٩.
(٨٧) الجمال، مصطفى, السعي إلى التعاقد في القانون المقارن, مرجع سابق, ص ٢١٠؛ حجازي، عبد الفتاح, حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت, مرجع سابق, ص ٤٣.
(٨٨) المادة (١٧٨) من القانون المدني تنص على ما يلي "إذا شرط الخيار لكل من العاقدين في عقود المعاوضات المالية فلا يخرج البدلان من ملكهما فإن جعل لأحدهما فلا يخرج ماله عن ملكه ولا يدخل مال الآخر في ملكه".

من رؤية المبيع أو رآه بشكل غير كاف،[٨٩] وهو ما يتطابق مع فكرة خيار الرؤية في الفقه الإسلامي والقانون المدني الأردني التي جاءت بهدف حماية المشتري الذي لم يتمكن من رؤية المبيع وأتاحت له حق فسخ العقد بإرادته المنفردة ودون أن يبرر خياره بالعدول عن العقد[٩٠] حيث تنص المادة ١٨٤ من القانون المدني الأردني على أنه "يثبت خيار الرؤية في العقود التي تحتمل الفسخ لمن صدر له التصرف ولو لم يشترطه إذا لم ير المعقود عليه وكان معيناً بالتعيين". وهنا يثور التساؤل عما إذا كانت القواعد الناظمة لخيار الرؤية في القانون المدني الأردني كافية لحماية رضا المستهلك في بيوع المسافة؟ أم أن الحاجة ملحة لإصدار تشريعات خاصة تنظم خيار الرجوع في هذا النوع من العقود؟

فخيار الرجوع فيما يخص بيوع المسافة يمنح للمستهلك بالنظر إلى عدم قدرة المستهلك على رؤية المبيع بشكل كاف ذلك أنه لا يرى إلا صورة له وعبر جهاز الحاسوب أو الانترنت،[٩١] كذلك الحال في خيار الرؤية فقد قرر بعض الفقه أن الخيار يقرر للمشتري أن يرى المبيع في بعض الحالات كما لو رآه في المرآة أو

(٨٩) سرور، محمد شكري, مرجع سابق, ص ١٠١ , مجاهد، أسامة, خصوصية التعاقد عبر الانترنت, مرجع سابق, ص ٤٠؛ حمود، عبد العزيز, الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقود البيع التي تتم عن بعد مع التطبيق على البيع عن طريق التلفزيون بوجه خاص, دار النهضة العربية, ٢٠٠٥, ص ٥.

(٩٠) السرحان، عدنان وخاطر، نوري, مصادر الحقوق الشخصية, مرجع سابق, ص ٢٣٢؛ أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك , مرجع سابق, ص ١٩٩؛ مصطفى الجمال, السعي إلى التعاقد في القانون المقارن, مرجع سابق, ص ٢١٠؛ حجازي، عبد الفتاح, حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت , مرجع سابق, ص ٤٣.

(٩١) رشدي، محمد السعيد, التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة مع التركيز على البيع بواسطة التلفزيون, مطبوعات جامعة الكويت, ص ٦٢, الزقرد، أحمد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ص ٢٠٤؛ حجازي، عبد الفتاح, حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت , مرجع سابق, ص ٤٢،
Rzepecki N., Droit de la consommation et théorie générale du contrat, op cit, p. 100.

من خلال زجاج[٩٢] ذلك أن الرؤية المتأتية من خلال هذه الطريقة لا تكون كافية لإصدار قرار واع ومستنير. فخيار الرجوع وخيار الرؤية يتطابقان من عدة جوانب: فكلاهما وعلى عكس قاعدة القوة الملزمة للعقود يؤديان لجعل العقد غير لازم يمكن فسخه بإرادة منفردة ويمنحان المشتري خيار الرجوع عن العقد؛[٩٣] كما أن كليهما ذو طابع مؤقت يجب أن يتخذ المشتري قراره خلال مدة معينة بالمضي في العقد أو فسخه. ويتمثل التشابه بين هذين النظامين أيضاً في أن كليهما مقرر بنص القانون[٩٤] وكذلك خيار الرجوع فهو مقرر بنص القانون في الدول التي تبنته في قوانين حماية المستهلك[٩٥] بالإضافة إلى إمكانية الأخذ به بموجب اتفاق الأطراف.

وخيار المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة، ولأنه جاء حماية للمستهلك، فهو متصل بالنظام العام في معظم التشريعات التي أخذت به[٩٦] فلا يجوز النزول عنه بأي حال من الأحوال كما يقع باطلاً كل اتفاق يخالف ذلك. وهذا هو الحال فيما يتعلق بخيار الرؤية، فالمشرع الأردني منع التنازل عن هذا الحق قبل رؤية المبيع في المادة ١٨٧ من القانون المدني الأردني، والتي تنص على أنه "لا يسقط خيار الرؤية بالإسقاط". كذلك يتزايد التشابه بين النظامين من حيث صاحب الحق فيهما.

(٩٢) الشامسي، جاسم، عقد البيع في ضوء قانون المعاملات الإماراتية, مرجع سابق, ص ٣٠٩-٣١٠.
(٩٣) أبو الليل، إبراهيم, العقد غير اللازم, مرجع سابق, ص ١٠٣.
(٩٤) عبابنه، علاء, حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة, مرجع سابق, ص ٣٦ .
(٩٥) المادة ٦ من التوجيه الأوروبي لسنة ١٩٩٧.
(٩٦) بودالي، محمد, مرجع سابق, ص ١٥٣؛ أبو عرابي، غازي, حماية رضاء المستهلك , مرجع سابق, ص ١٩٣, الزقرد، أحمد, حق المشتري في إعادة النظر في عقود في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ص ٢١٤
Verbiest , La protection juridique du cyberconsommateur, Litec, 2002, Mirbail S, La rétractation, op cit, p.198, R. Baillod, Le droit de repentir, RTD civ, 1984, p.227.

فكما أن المشتري المستهلك في عقود المسافة هو الذي يكون له خيار الرجوع عن العقد فإن صاحب الخيار في الرؤية هو أيضاً المشتري الذي لم يتمكن من رؤية المبيع وقت التعاقد.(٩٧) كما أن خيار الرؤية يرد في العقود اللازمة التي تحتمل الفسخ ويثبت الملك للبائع في الثمن وملكية البضائع للمشتري وهو الحال بالنسبة للخيار بالرجوع.

وإذا كان من الممكن ممارسة خيار الرجوع من تاريخ تسلم المستهلك للبضائع فإن خيار الرؤية الممنوح للمشتري في الفقه الإسلامي والقانون المدني الأردني يبدأ من تاريخ تمكن المشتري من رؤية المعقود عليه(٩٨) وهو ما قد يتمثل عملياً من تاريخ تسلمه. وخيار الرؤية لا يكون مؤبداً بحيث يتاح للمشتري بشكل دائم بل هو مؤقت يجب استعماله خلال فترة محددة هي التي تسمح له برؤية المبيع وتفحصه.

نخلص إلى القول أن خيار الرؤية، وكما هو الحال في خيار الرجوع، مقرر بنص خاص والغاية منه تتشابه إلى حد بعيد مع ما تتبناه التشريعات الحديثة فيما يخص عقود المسافة التي تمنح المستهلك خيار الرجوع خلال مدة محدودة. فخيار الرؤية المقرر في الشريعة الإسلامية وفي القانون المدني الأردني يمنح المستهلك خيار إمضاء العقد أو نقضه في حال عدم تمكن المشتري من رؤية المبيع قبل التعاقد ويهدف لمنح المشتري فرصة للتفكير والتروي.(٩٩)

لكن وإن كان خيار الرؤية يعطي للمستهلك حق فسخ العقد أو إمضائه لعدم تمكن المشتري من رؤية المبيع وقت التعاقد إلا أنه وبعد رؤية المبيع فعلى

(٩٧) أبو الليل، إبراهيم, العقد غير اللازم, مرجع سابق, ص ١٠٣ .
(٩٨) تنص المادة ١٨٥ من القانون المدني الأردني على ما يلي "يبقى خيار الرؤية حتى تتم الرؤية في الأجل المتفق عليه أو يوجد ما يسقطه".
(٩٩) عبابنه، علاء, حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة, مرجع سابق, ص ٣٦- ٣٧.

المشتري ممارسة حقه في خيار الرؤية أو المضي في العقد على عكس خيار الرجوع الذي يثبت للمستهلك سواء أكان قد رأى المبيع أم لم يره ويكون له الخيار بالرجوع في عقد المسافة خلال مدة محددة. ويشترط لثبوت خيار الرؤية عدة شروط منها ما يتعلق بالعقود التي يرد عليها وقد حصرها أغلب الفقهاء في عقد بيع العين المعينة بالذات وإجارة الأعيان وقسمة غير المثليات والصلح على مال معين بالذات، أما خيار الرجوع فلا يقتصر على القيميات فقط بل يشمل كل عقود المسافة بدون تقييده في القيميات فقط.(١٠٠) كما أن خيار الرؤية لا يتيح إلا فسخ العقد، فهو لا يسمح للمشتري باستبدال السلعة بعكس خيار الرجوع الذي قد يمنح المستهلك حق استبدال السلعة بأخرى مطابقة لرغبته. من هنا فإننا نلاحظ الاختلافات بين الخيار في الرجوع وخيار الرؤية من حيث النطاق والشروط والمدة.

لكل ما سبق فإننا نرى أنه من الضروري تبني خيار الرجوع في التشريع الأردني بالإضافة إلى خيار الرؤية لما يوفره خيار الرجوع من حماية للمستهلك في بيوع المسافة وكذلك في البيوع المنزلية التي لا يسري عليها خيار الرؤية لكون المبيع موجوداً في الغالب الأعم من الحالات في محل العقد ولكن المستهلك وعلى الرغم من مشاهدته للمبيع إلا أنه وقع تحت ضغط البائع المحترف ووسائل الدعاية التي يستخدمها لإقناع المستهلك بشراء بضاعة قد لا يكون بحاجة إليها. وقد جاء هذا الخيار لضمان كمال الرضا وسلامة الإرادة بين المتعاقدين، فقد يحدث أن يكون المستهلك قليل الخبرة، ولا يعرف دقائق الصفقة التي يريد إبرامها ولا البضائع التي

(١٠٠) عبابنه، علاء, حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة, مرجع سابق, ص ٣٦ .

يريد شراءها، لذلك فهو يحتاج إلى وقت كاف للتروي والتدبر مما يوجب منحة مهلة للتروي والتفكير، وهو ما قد يتمثل أيضاً بخيار الشرط أو بخيار المجلس.(١٠١)

فقد أسس بعض الفقهاء خيار الرجوع في البيوع المنزلية على خيار المجلس المأخوذ من الشريعة الإسلامية والذي قرره المشرع الأردني في المادة ٩٦ من القانون المدني.(١٠٢) حيث يرى هذا الجانب أن خيار المجلس جاء أيضاً للحد من آثار إبرام المستهلك للعقد بشكل متسرع وبلا ترو أو تفكير، مما يقتضي منحه مهلة للتفكير والتأمل. حيث يعطى المستهلك خيار الرجوع عن إيجابه خلال فترة انعقاد مجلس العقد، ولا يلزم المستهلك بتبرير ذلك. ويتشابه خيار المجلس مع خيار الرجوع في البيع المنزلي في أن كليهما يهدف لمنح المتعاقد فرصة للتروي والتدبر في العقد حتى لا يأتي قراره بالتعاقد متسرعا. لكن خيار المجلس يكون خياراً ممنوحا للمتعاقدين خلال عملية إبرام العقد وفي الفترة ما بين الإيجاب والقبول. أما في خيار الرجوع فنكون أمام عقد مبرم تم تبادل الإيجاب والقبول فيه لكن للمشتري أن يرجع عنه؛ لأنه أُبرم في ظروف قد تدفع بالمستهلك للتعاقد على ما لا يلبي حاجاته.

ولا شك أن خيار الرجوع لا يمنع من لجوء المستهلك إلى القواعد الناظمة لعيوب الإرادة إذا وقع تحت تأثيرها كالإكراه والغلط والتغرير المتلازم مع الغبن الفاحش. كما يمكن للمستهلك الاستناد إلى نظرية ضمان العيوب إذا كان المبيع معيباً. ولكن تبرز الأهمية الحقيقية لخيار الرجوع في العقد إذا كان المبيع خالياً من

(١٠١) الجمال، مصطفى, السعي إلى التعاقد في القانون المقارن, مرجع سابق, ص ٢١٠.
(١٠٢) تنص المادة ٩٦ من القانون المدني عل ما يلي "المتعاقدان بالخيار بعد الإيجاب إلى آخر المجلس فلو رجع الموجب بعد الإيجاب وقبل القبول أو صدر من أحد المتعاقدين قول أو فعل يدل على الإعراض يبطل الإيجاب ولا عبرة بالقبول الواقع بعد ذلك."

العيوب وإرادة المستهلك لا يشوبها أي عيب من عيوب الرضا المنصوص عليها في القانون المدني الأردني.(١٠٣) فكما هو معلوم لا يعد التغرير بحد ذاته عيباً من عيوب الإرادة في القانون الأردني ما لم يكن متلازماً مع الغبن الفاحش. والمستهلك قد لا يعاني من الغبن الفاحش، ولكنه قد يكون عرضة للتغرير الذي يؤدي به إلى شراء ما لا يحتاج. من هنا فإننا نرى أن الحاجة ماسة إلى تبني خيار الرجوع في قوانين حماية المستهلك.

المطلب الثالث

ضمانات عدم تعسف المستهلك باستعمال خيار الرجوع

يستطيع المستهلك ممارسة خيار الرجوع خلال فترة من تسلمه المبيع الذي قد يستعمله خلالها مما يؤدي إلى نقصان قيمته. وهو ما قد يؤثر على حقوق البائع، وهذا يتضح بشكل أفضل في العقود المنصبة على برامج الحاسوب والأقراص المدمجة والتسجيلات الصوتية وغيرها، حيث إن مجرد الاستعمال ولو لمرة واحدة يؤدي إلى إمكانية تحميل نسخة من البرنامج حتى بعد إعادته أو رده إلى البائع، وبذلك يكون المستهلك قد حصل على نسخة من البرنامج بدون مقابل ونكون قد ألحقنا الضرر بالمورد أو بمؤلف البرنامج.(١٠٤)

لا شك أن خيار الرجوع في عقود المسافة جاء بهدف حماية رضاء المستهلك الذي يشتري البضائع عن بعد. لذلك فإن سلطاته على المال المتعاقد عليه لدى تسلمه له، والممنوحة له بموجب هذا الخيار، تتقيد بحدود هذا الهدف أي معرفه مدى ملاءمة البضائع للغرض من شرائها ومطابقتها لما جاء في الصورة الموجودة

(١٠٣) نص المشرع الأردني على عيوب الرضا في المواد ١٣٥-١٥٦ من القانون المدني الأردني.
(١٠٤) بدر، أسامة, حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني, مرجع سابق, ص ٢١١ .

على شاشة الحاسوب. ولهذا لا يجوز للمستهلك التعسف في استعمال حقه بأن يتجاوز حدود الرؤية وأن يستعملها بشكل يخرج عن حدود المألوف من الاستعمال اللازم للتأكد من صلاحية السلعة ومدى ملاءمتها لاحتياجاته؛ فلا يجوز أن يستعمل المستهلك هذا الخيار بقصد الإضرار بالبائع ولا يتجاوز الهدف والحكمة من الخيار واسترداد الثمن أو حتى باستبدالها بغيرها.(١٠٥) لهذا قرر التشريع الألماني، على سبيل المثال، إلزام المستهلك بدفع تعويض عن استعماله للبضائع التي قرر ردها بموجب ممارسته لخياره في الرجوع.(١٠٦) كما أن الأصل أن المستهلك يلتزم بالمحافظة على البضائع وأن يبذل في ذلك عناية الرجل المعتاد،(١٠٧) لذلك يكون مسؤولاً عن أي تلف أو هلاك يصيب البضائع بسبب تقصيره في واجب العناية الملقى على عاتقه.(١٠٨) هذا ولم ينظم كل من التوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسافة ولا التوجيه الخاص بالبيوع المنزلية آثار تلف البضائع أو هلاكها.

ومقتضيات نظرية عدم التعسف باستعمال الحق تتطلب أن يرد المستهلك البضائع بحالتها وقت التسليم، وهو ما قد يصعب تحقيقه في العقود الواردة على منتجات سريعة التلف أو الهلاك خصوصا في ضوء المدة المحددة لاستخدام خيار الرجوع والتي لا تقل عن سبعة أيام في التشريعات المقارنة التي تم الاطلاع عليها في هذه الدراسة. لذلك قررت أغلب التشريعات التي أخذت بخيار الرجوع استثناء

(105) Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.24.

(106) Rott, Peter., "Harmonising Different Rights of Withdrawal: Can German Law serve as an Example for EC Consumer Law?" (2006) 7(12) *German Law Journal*, 1109, p.1125.

(107) Bizeul, Le télé- achat et le droit des contrats, op. cit., p. 341.

(١٠٨) الزقرد، أحمد، حق المشتري في إعادة النظر في عقود في عقود البيع بواسطة التلفزيون, مرجع سابق, ص٢١٤؛ مبروك، ممدوح, أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته, مرجع سابق, ص ٥٩٢ .

بعض البيوع الواقعة على أنواع محددة من البضائع من هذا الخيار خصوصاً ما يتصل ببرامج الحاسوب والتسجيلات الصوتية أو المرئية وغيرها كما أوضحنا ذلك في المبحث الأول عند معالجة نطاق خيار الرجوع وذلك حماية لحقوق البائع(١٠٩) إذ أن مجرد فض أختام هذه المواد يعني عدم ضمان ردها دون احتفاظ المستهلك بنسخة منها. هذا ويجب أن لا يعطى المستهلك المجال للتعسف في استعمال حقه برد البضائع أو فسخ العقد بمجرد وجود سلعة بسعر أقل أو بلون أفضل وقد لا يتجاوز أن يكون استخدام خيار الرجوع وسيلة للإضرار ببائع البضائع.(١١٠)

ويمكن أن يتعلق تعسف المستهلك باستعمال خيار الرجوع في مدة هذا الخيار. في هذا المجال تقرر التشريعات المختلفة والتوجيهات الأوروبية أن مدة خيار المستهلك بالرجوع في العقد لا تبدأ أصلا إلا إذا قام البائع بإعلام المستهلك بخياره بالرجوع في العقد.(١١١) فعلى سبيل المثال، طبقاً للمادة الخامسة من التوجيه الأوروبي بشأن البيوع المنزلية لا تبدأ مدة العدول، المحددة بسبعة أيام، بالسريان إلا من تاريخ إعلام البائع للمستهلك بخياره بالرجوع في العقد. أما التوجيه الأوروبي بشأن بيوع المسافة فقد نحا منحىً آخر عندما نص في المادة السادسة منه على تحديد مدة الرجوع بسبعة أيام من تاريخ تسلم البضائع على أن تصبح هذه المدة ثلاثة أشهر من تاريخ التسلم إذا لم ينفذ البائع التزامه بإعلام المشتري بخيار

(١٠٩) صبيح، نبيل, حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية, مرجع سابق, ص ٢٢٤ ,
أسامة بدر, حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني, مرجع سابق, ص ٢١١
Bosco D., Le droit de rétractation, op cit, p. 82- 85.

(110) Mazeud, Leçons de droit civil, Montchrestien, 1986, p. 304. Baillod R., Le droit de repentir, RTD civ, 1984, p. 227.

(111) Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, pp.10-11.

الرجوع قبل إبرام العقد تطبيقاً للمادة ١/٤ منه.(١١٢) ولكن في هذه الحالة، ما الحكم لو لم يقم البائع فعلا بإعلام المستهلك بوجود خيار الرجوع وكان المستهلك محترفاً أو معتاداً على إبرام هذا النوع من العقود أو محاميا، بحيث من المفترض حكما انه يعلم بوجود خيار الرجوع في العقد، وبعد انقضاء مدة معينه اتضح لـــه أن مجـــرد لون البضائع لا يعجبه لذلك يلجأ إلى استخدام خياره بالرجوع في العقد. في رأينـــا أنه يمكن اعتبار موقفه هذا تعسفاً باستعمال الحق ذلك انه يعلم أو من المفترض أنه يعلم بخيار الرجوع في العقد ولو لم يعلمه البائع بذلك.

لكن بعض التشريعات المقارنة كرست السلطة التقديرية للمستهلك في استخدام خيار الرجوع في العقد.(١١٣) فقد أكدت على الحق الإرادي المحض للمستهلك بـــرد البضائع أو بالرجوع في العقد. ومبرر ذلك أن منح المستهلك خيار الرجـــوع فـــي العقد هو الاستيثاق من أن البضائع محل العقد تتفق مع حاجاته الشخصية، لذلك لابد أن يكون القول في مدى ملاءمة البضائع لحاجاته إلى مطلق إرادة المستهلك بـــدون أي معقب، فهو حق إرادي محض فلا يلزم بتسبيب قراره. كما أن سلطة المستهلك المطلقة تتأكد بأنه يحق له رد البضائع واستخدام خيار الرجوع ولو كانت مطابقـــة

---

(١١٢) لا بد من الإشارة إلى أن هناك توحيداً لهذه المدد الواردة في توجيهات الاتحاد الأوروبي المختلفة وذلك في مشروع التوجيه الأوروبي بشأن حقوق المستهلك. انظر:

Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.15.

(113) Article 6/1 of the distance selling directive states that "for any distance contract the consumer shall have a period of at least seven working days in which to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason. The only charge that may be made to the consumer because of the exercise of his right of withdrawal is the direct cost of returning the goods".

لرغباته وحاجاته وليس للبائع المحترف حق مناقشة المستهلك في أسباب رد البضائع واستخدام خيار الرجوع .(١١٤)

هذه التشريعات قررت بالمقابل تحميل المستهلك تكاليف رد البضائع إذا ما قرر الرجوع في العقد، وهي هنا تحاول منع تعسف المستهلك باستعمال خيار الرجوع،(١١٥) ذلك أن تحميل المستهلك نفقات إعادة وإرجاع البضائع بالبريد يعني إضفاء طابع الجدية على هذا الخيار، مما يفترض أيضاً أن المستهلك لن يلجأ إلى هذه الوسيلة إلا إذا كانت البضائع لا تناسب احتياجاته فعلاً وسيكون أكثر تأملاً وتمهلاً قبل استخدام خيار الرجوع في العقد.

وإننا نرى أنه في حالة تبني خيار المستهلك في الرجوع في القانون الأردني لا بد من إحاطته بضمانات عدم تعسف المستهلك باستعماله، وذلك من خلال استثناء بعض البيوع منه كتلك التي لا يمكن إعادة البضائع فيها بالصورة التي تم تسليمها فيها. كما لا بد من النص صراحة على حدود سلطة المستهلك في استعمال السلعة وكذلك تحميل المستهلك تكاليف إعادة البضائع وذلك لضمان جدية المستهلك في اتخاذ قراره في الرجوع وحماية للبائع من تعسف المستهلك في ممارسة خياره بالرجوع.

---

(114) See Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04, p.16.

(١١٥) مبروك، ممدوح, أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته, مرجع سابق, ص ٥٩٣
Paisant, op. cit., n 16, Bizeul, Le télé- achat et le droit des contrats , op . cit., p.341.

الخاتمة

تبين من خلال هذه الدراسة أن العديد من التشريعات المقارنة جهدت في توفير حماية ناجعة للمستهلك تكفل له إصدار إرادة مستنيرة واعية وتتصدى لأساليب التسويق الحديثة التي في معظمها تهدف إلى إغراء المستهلك وحثه على الدخول في علاقات تعاقدية يكتشف لاحقاً عدم رغبته بها. لهذا تبنت هذه التشريعات خيار الرجوع والذي يهدف إلى منح المستهلك إمكانية التحلل من بيوع المسافة والبيوع المنزلية خلال مدة محددة.

وتتمثل هنا ضرورة توفير هذه الحماية في عدة عوامل يأتي في مقدمتها صفة الاحتراف لدى التاجر التي تؤهله إلى استخدام وسائل تسويقية تدفع بالمستهلك إلى شراء سلعة معروضة في مقابل ضعف خبرة المستهلك في التصدي لمثل هذه الإغراءات التسويقية.

على صعيد آخر، فإن توفير مثل هذه الحماية للمستهلك قد تعود بنتائج إيجابية على التاجر من خلال تشجيع المستهلك على الشراء سواء في بيوع المسافة أم البيوع المنزلية. فالمستهلك الذي غالباً ما يتردد في الشراء من خلال شبكة الانترنت لعدم تأكده من ملاءمة السلع المعروضة لاحتياجاته سيتغلب على هذا التردد إذا ما تذكر أن له خيار الرجوع عن هذا العقد بعد تسلمه المبيع. ولكن ولخصوصية هذا الخيار ونظراً لأنه استثناء على الأصل وهو القوة الملزمة للعقود كان لا بد من حصره في أنواع محددة من العقود لعل من أبرزها البيوع المنزلية وبيوع المسافة.

فإذا كانت الغاية من منح خيار الرجوع هو توفير الحماية للمستهلك العادي في البيوع المنزلية ضد وسائل الإغراء والتسويق المتبعة من التاجر المحترف فإننا

لانرى من ضرورة لتوفير مثل هذه الحماية في حالة المستهلك المحترف وذلك لانتفاء الغاية من خيار الرجوع في هذه الحالة. فإذا كان المستهلك تاجراً على سبيل المثال فمن المستبعد أن يكون عرضة للتغرير من خلال وسائل التسويق التي يتبعها البائع. كما تنبغي الإشارة إلى ضرورة عدم منح مثل هذا الخيار في العقود التي يكون محلها سلعاً يصعب ردها بالحالة التي تم استلامها بها؛ لأن القول بغير ذلك سيؤدي إلى إلحاق الضرر بالبائع بعد استرداده لهذه البضائع.

وتجدر الإشارة إلى أن خيار الرجوع يمكن أن يتقرر بموجب نص في القانون أو اتفاق الأطراف. فهناك العديد من المتاجر التي تورد خيار الرجوع في عقودها النموذجية لبث الثقة في نفوس زبائنها وتشجيعهم على التعامل معها وهو ما يقابله خيار الشرط في القانون المدني الأردني. ولكن للتأكد من توفر هذه الحماية في العقود المنزلية وعقود المسافة ينبغي على المشرع التدخل بوضع نصوص تشريعية آمرة تمنح المستهلك خيار الرجوع. ولو كان مبدأ سلطان الإرادة في حد ذاته كافياً لحماية المستهلك لما شهدنا التطور المتسارع في قوانين حماية المستهلك في الوقت الراهن.

فالمستهلك في هذه العقود قد لا يكون بمقدوره التمسك بعيوب الرضا من إكراه أو غلط أو تغرير وغبن فاحش على الرغم من تعرضه لوسائل تغرير يمارسها عليه البائع بهدف إقناعه بشراء السلع التي يعرضها. ففي البيوع المنزلية، يمكن أن يتعرض المستهلك إلى تغرير ولكن حتى يعد التغرير عيباً من عيوب الرضا يجب أن يتلازم مع الغبن الفاحش وهو ما قد لا يكون متوفراً في بعض البيوع المنزلية. وقد لا يتعرض المستهلك إلى إكراه حيث إن وسائل البائع التسويقية

لا تصل عادة إلى حد الإكراه. وكذلك الأمر في الغلط، ففـــي معظـــم الحـــالات لا تنطبق شروط الغلط كعيب من عيوب الرضا. فكل ما في الأمر أن المســـتهلك قـــد وقع ضحية وسائل تسويقية دفعته إلى الدخول في علاقات تعاقدية ندم لاحقاً علـــى إبرامها.

ونظراً لعدم وجود نص يمنح خيار الرجوع في القانون الأردني، فإن اللجـــوء إلى خيار الرؤية قد يسعف المستهلك في عقود المسافة كون هذا الخيار من النظـــام العام، ولا يحتاج إلى اتفاق الأطراف عليه. ففي عقود المسافة، المستهلك لا يـــرى السلعة ذاتها عند إبرام العقد، وبالتالي يكون العقد خاضعاً لخيـــار الرؤيـــة. لكـــن الاعتماد على هذا الخيار وحده قد لا يكون كافياً إذا ما أخذنا بعين الاعتبار التـــزام المستهلك بممارسة هذا الخيار عند رؤية المبيع دون منحه مهلة كافية بعـــد تســـلم المبيع للتأكد من مدى ملاءمة المبيع لاحتياجاته. وغني عن القول أن خيار الرؤيـــة لا يتوفر في البيوع المنزلية وكذلك في بيوع المنقولات المعينة بالنوع. مـــن هنـــا، فإننا نرى بضرورة تبني خيار الرجوع في القانون الأردني مع إحاطته بضـــمانات لعدم تعسف المستهلك بممارسته.

وبناءً على هذه النتائج، فإننا نوصي بتبني خيار المستهلك بالرجوع في القانون الأردني في بيوع المسافة والبيوع المنزلية على أن يؤخذ بعين الاعتبار ما يلي:

أولاً: إلزام البائع بإعلام المستهلك بخيار الرجوع قبل إبرام العقد.

ثانياً: تحديد مدة الرجوع بسبعة أيام من تاريخ تسلم البضائع، على أن تصبح هذه المدة ثلاثة أشهر في حال عدم اعلام المشتري بخيار الرجوع.

ثالثاً: إلزام المستهلك بدفع تكاليف إعادة البضائع إلى البائع.

رابعاً: النص صراحة على حدود سلطة المستهلك في استعمال البضائع قبل استعمال لخياره بالرجوع على أن يفقد هذا الخيار إذا تجاوز استعماله للبضائع هذه الحدود.

خامساً: إلزام المشتري بإعادة البضائع بالوسيلة التي أرسلت له بها أو ما يشابهها وأن يعيد تغليفها بطريقة مناسبة لنوعها.

سادساً: إلزام البائع برد الثمن عند استرداده للمبيع أو عند تلقيه ما يفيد إرسالها له.

قائمة المراجع

١. إبراهيم، خالد، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية، دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧.

٢. أبو الليل، إبراهيم، العقد غير اللازم، دراسة مقارنة معمقة في الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية، جامعة الكويت، ١٩٩٤.

٣. أبو الليل، إبراهيم، المصادر الإرادية للالتزام، العقد والإرادة المنفردة، جامعة الكويت، ١٩٩٥.

٤. أبو عرابي، غازي، حماية رضاء المستهلك، دراسة مقارنة بين قانون حماية المستهلك الإماراتي وتقنين الاستهلاك الفرنسي ومشروع قانون حماية المستهلك الأردني، دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد ٣٦، العدد ١، ٢٠٠٩، ص ١٩١.

٥. الإمام محمد بن أحمد بن رشد الأندلسي، بداية المجتهد ونهاية المقتصد، تحقيق علي معوض وعادل عبد الموجود، دار الكتب العلمية، بيروت، بدون سنة نشر.

٦. بدر، أسامة، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٥.

٧. بودالي، محمد، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٦.

٨. الجلعود، عبد الرحمن بن عثمان، أحكام لزوم العقد، دار كنوز اشبيليا للنشر والتوزيع، السعودية، ٢٠٠٧.

٩. الجمال، مصطفى، السعي للتعاقد في القانون المقارن، منشورات الحلبي القانونية، سوريا، ٢٠٠٢.

١٠. حجازي، عبد الفتاح، حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٦.

١١. حمود، عبد العزيز، الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقود البيع التي تتم عن بعد مع التطبيق على البيع عن طريق التلفزيون بوجه خاص، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥.

١٢. الحياري، أحمد، "عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الانترنت – دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي"، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، المجلد (١) العدد (٢)، ٢٠٠٩، ص١٢١.

١٣. خليفة، محمد، البيع عبر الانترنت وحماية المستهلك، مجلة الحقوق البحرين، مجلد ٥، العدد ١، ٢٠٠٨، ص٦٣.

١٤. خيال، عبد المعطي، التعاقد عن طريق التلفزيون، النسر الذهبي للطباعة، ٢٠٠٠.

١٥. رشدي، محمد السعيد، التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة مع التركيز على البيع بواسطة التلفزيون،مطبوعات جامعة الكويت، ١٩٩٨.

١٦. الزحيلي، وهبة، الفقه الإسلامي وأدلته، ط ٣، ج ٤، دار الفكر سوريا، ١٩٨٩.

١٧. الزرقا، مصطفى، المدخل الفقهي العام، الفقه الإسلامي في ثوبه الجديد، دار القلم، دمشق، ١٩٩٨.

١٨. الزقرد، احمد، حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون، مجلة الحقوق الكويت، السنة ١٩، العدد الثالث، ١٩٩٥.

١٩. السرحان، عدنان وخاطر، نوري، شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، دار الثقافة، عمان، ٢٠٠٥.

٢٠. سرور، محمد شكري، التجارة الالكترونية ومقتضيات حماية المستهلك، مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية، دبي الإمارات، ٢٦- ٢٨ ابريل ٢٠٠٣، ص١٠١.

٢١. السنهوري، عبد الرزاق، مصادر الحق في الفقه الإسلامي، ج ٢، دار إحياء التراث العربي، مؤسسة التاريخ العربي، بيروت، ١٩٩٧.

٢٢. الشامسي، جاسم، عقد البيع في ضوء قانون المعاملات المدنية لدولة الإمارات العربية المتحدة، مطبوعات جامعة الإمارات العربية المتحدة، ١٩٩٨.

٢٣. صبيح، نبيل، حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية، مجلة الحقوق الكويت، العدد ٢، ٢٠٠٨، ص ٢١٦.

٢٤. عبابنه، علاء، حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة، مجلة أبحاث اليرموك، مجلد٢٣، عدد٤، ٢٠٠٧.

٢٥. عبد الباقي، عمر محمد، الحماية العقدية للمستهلك، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.

٢٦. عثمان، فضل الرحيم، أحكام الرجوع في عقود المعاوضات المالية، الجزء الأول، دار كنوز اشبيليا للنشر والتوزيع، السعودية، ٢٠٠٦.

٢٧. مبروك، ممدوح، أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته، المكتـب الفنـي للإصـدارات القانونية، القاهرة، ٢٠٠٠.

٢٨. مجاهد، أسامة، خصوصية التعاقد عبر الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠.

٢٩. ناصيف، إلياس، العقد الالكتروني في القـانون المقـارن، منشـورات الحلبـي الحقوقية، سوريا، ٢٠٠٩.

30. Aboukorin A, L'obligation de renseignement et de conseil dans l'exécution des contrats , thèse Dijon, 1989.
31. Alkhasawneh Alaeldin, L'obligation d'information dans les contrats informatiques, thèse, Université de Reims, 2008.
32. Baillod R., Le droit de repentir, RTD civ, n 2, avril 1984, p. 237.
33. Benabent A., Droit civil, Les contrats spéciaux, Montchestien, 4 éd, 1999.
34. Bihl L., La vente par correspondence, Gaz. Pal, 1974, doct, 533.
35. Bizeul, Le télé- achat et le droit des contrats, thèse Paris, 1996
36. Bosco D., La droit de rétraction, mémoire DEA, Université d'AIX-Marseille, 1999.
37. Bradgate R., "The EU Directive On Distance Selling" (1997) 4 *Web Journal of Current Legal Issues.* Available at http://webjcli.ncl.ac.uk/1997/issue4/bradgat4.html
38. Calais – Auloy J., Le droit de la consommation , Dalloz, 3ed., 1992.
39. Calais – Auloy J., Les ventes agréssives, D. 1970, ch, p 37.
40. Calais- Auloy J. et Steinmetz F., Droit de la consommation, Dalloz, 4 éd,.1996,.
41. Christianos V., Délai de réflexion, théorie générale et éfficacité de la protection de consommateur, D. 1993, chr, p. 28.

42. J. Ghestin, Traite de droit civil, Le contrat, La formation de contrat, L.G.D. J. 1982.
43. Huet J., Télématique, protection des consommateurs: télé-achat, D. info. 1988, p. 88.
44. Larroumet C, Droit civil, Les obligations, Le contrat, tome 3, Economica, 2007.
45. Loos M., "Rights of Withdrawal", Centre for the Study of European Contract Law, working paper series No.2009/04.
46. Mainguy. D, Contrats spéciaux, 5 ed, Dalloz, 2006.
47. Mazeaud D., L'attraction de droit de consommation, RTD Com, 1998, p. 95 .
48. Le Tourneau P., Contrats informatiques et électroniques, Dalloz, 2006.
49. Mazeud, H.L.J., Leçons de droit civil, Montchrestien, T3, ed.3, 1986.
50. Mirbail S., La rétractation en droit privé français, LGDJ.
51. Mousseron J.- M., La durée dans la formation des contrats, mélanges Jauffert, 1979, p. 519.
52. Noblot C., La qualité du contractant comme critère légale de protection, L.G.D.J., 2002.
53. Paisant G, La loi du 1er Janvier 1988 sur les opérations de vente et le télé-achat, JCP, 1988, ed G, I, doct, 3350.
54. Passa J., Commerce électronique et protection du consommateur, D. cahier de droit des affaires, 2002. ch. 555, n 15.
55. Rott, Peter., "Harmonising Different Rights of Withdrawal: Can German Law serve as an Example for EC Consumer Law?" (2006) 7(12) German Law Journal, 1109.
56. Rzepecki N., Droit de la consommation et théorie générale du contrat, Presses Universitaires d' Aix de Marseille, 2002.
57. Savatier R., La vente de services, D. 1971 . chron, p. 223.
58. Verbiest T., Le nouveau droit du commerce électronique, Larcier, 2005.
59. Verbiest T., La protection juridique du cyberconsommateur, Litec, 2002.
60. Voisin S., Les obligations du vendeur informaticien, EXPERTISE des systèmes d informations, Mai 2004, p. 186.